



CHRISTIANA THIEDE / ULRICH DIETZE
Reklamationen lösungsorientiert bearbeiten
So vermeiden Sie Kunden- und Imageverluste

208 Seiten, gebunden
ISBN 978-3-86936-877-1
€ 22,90 (D) | € 23,60 (A)
GABAL Verlag, Offenbach 2018

Besser eine Beschwerde als gar kein Feedback

„Das dauert ja ewig“, „So schwer kann das mit den paar Zahlen nicht sein“... Jeder Mensch mit Kundenkontakt hätte im Nu seine persönlichen Top 5 der besten – oder unangenehmsten – Beschwerde-sprüche parat. Dabei sind nicht unbedingt die lauten auch die problematischen Kunden. Oftmals fallen die stillen, zurückhaltenden Beschwerden durch das Raster. Wie ein Bumerang aus dem Nichts schlagen sie später ein und verursachen den nächsten Imageschaden. Dass der viel bemühte Spruch „Reklamationen sind Chancen“ hier nicht unbedingt zur Sensibilisierung beiträgt, wissen auch Christiana Thiede und Ulrich Dietze. Die Vertriebsexperten geben mit *Reklamationen lösungsorientiert bearbeiten* deshalb mehr als nur gut gemeinte Ratschläge – sie packen das Problem bei den Wurzeln.

Zunächst müssen sich viele Unternehmen von der Illusion befreien, bei ihnen gäbe es keine Probleme mit Reklamationen. Gerade dann werden die beiden Vertriebstrainer hellhörig und zeigen, wie es richtig geht: Was erwartet den Kunden im Reklamationsfall? Worauf kommt es bei einem professionellen Reklamationsgespräch an? Wie verhalte ich mich bei Kundendrohungen? Wie bringe ich Reklamationen zu einem positiven Abschluss – oder besser noch: vermeide sie? Mit dem umfangreichen Instrumentarium findet der Leser von *Reklamationen lösungsorientiert bearbeiten* auf all diese Fragen eine Antwort und begreift: Der entscheidende Wettbewerbsvorteil im Kampf um guten Service ist ein professionelles Reklamationsmanagement. Denn es gilt: Beschwerden sind auch Feedback.

[Leseprobe](#)



Christiana Thiede ist seit 1994 für die Trainerakademie der Deutschen Vertriebsberatung aktiv und hat maßgeblich zu dessen Entwicklung beigetragen. Seitdem arbeitet sie als Trainerin und Beraterin und hat bis heute branchenübergreifend mehr als 2000 Seminarprojekte durchgeführt.



Ulrich Dietze ist Experte für Vertrieboptimierung. Nach einer erfolgreichen Vertriebskarriere mit den Stationen Außendienst, Gebietsverkaufsleiter und Verkaufsleiter gründete er 1992 sein eigenes Unternehmen, die Deutsche Vertriebsberatung GmbH.