

So verwandeln Sie unzufriedene Kunden in Empfehlungsgeber

Beschwerdemanagement als Marketinginstrument nutzen

Die Art, wie Sie mit unzufriedenen Kunden umgehen, ist ein wichtiger Baustein für Ihren Geschäftserfolg. Laut einer Studie beschwerten sich nur 4 Prozent aller unzufriedenen Kunden, die anderen machen ihrem Unmut durch negative Mundpropaganda Luft und kaufen zukünftig beim Wettbewerber. Dabei besitzen Beschwerdesituationen durchaus positive Aspekte, die Sie zu Ihrem Vorteil nutzen sollten: Betrachten Sie Beschwerden immer als Chance zur Leistungsoptimierung und kostenlosen Unternehmensberatung.

1. Das Wiederholen von Fehlern vermeiden

Je früher ein Fehler erkannt wird, desto schneller können Sie reagieren und verhindern, dass auch andere Kunden damit konfrontiert werden.

2. Negatives Gerede vermeiden

Nur wenn sich ein unzufriedener Kunde beschwert, haben Sie die Möglichkeit, die Sache in Ordnung zu bringen und negative Mundpropaganda zu vermeiden.

3. Beschwerer zum Empfehler machen

Jede Reklamation birgt die Gelegenheit, einen unzufriedenen Kunden in einen zufriedenen Kunden und aktiven Weiterempfehler zu verwandeln.

4. Kunden binden

Sie behalten einen Kunden, der andernfalls wahrscheinlich zur Konkurrenz gewechselt wäre. Ermuntern Sie Ihre Kunden daher, sofort zu reagieren, wenn es einen Anlass zur Unzufriedenheit gibt. Er soll - statt mit anderen - mit Ihnen darüber sprechen. Nutzen Sie die Chance der Beschwerde, indem Sie die Situation beruhigen und eine Lösung finden.

5. Verständnis zeigen

Akzeptieren Sie die Verärgerung des Kunden und zeigen Sie, dass Sie die Situation und Gefühle des Kunden verstehen.

6. Sich Zeit nehmen

Drücken Sie Ihr Bedauern aus und bedanken Sie sich für den Hinweis. Statt den Kunden „abzuwimmeln“ sollten sie sich unbedingt die nötige Zeit nehmen – selbst wenn die Reklamation außerhalb ihrer Zuständigkeit liegt.

7. Verpflichtung eingehen

Versuchen Sie aufrichtig, dem Kunden zu helfen und sagen Sie ihm zu, sich persönlich um die Situation zu kümmern.

8. Kunden bei der Lösung einbeziehen

Fragen Sie Ihren Kunden nach einem Vorschlag, wie eine Lösung aussehen und wie man ihn zufrieden stellen könnte.

9. Wort halten

Sagen Sie dem Kunden konkret, was Sie tun werden, um die Situation zu retten. Sagen Sie ihm gegebenenfalls, dass Sie die Dinge klären und ihn zurückrufen werden – und rufen Sie ihn dann auch zeitnah zurück.

10. Erwartungen übertreffen

Die Ursache der Beschwerde war eine enttäuschte Erwartung; kehren Sie den Sachverhalt um, indem Sie die Erwartungshaltung des Kunden nun übertreffen. Senden Sie ihm gegebenenfalls eine kleine „Wiedergutmachung“ oder ein persönliches Schreiben. So machen Sie aus einem unzufriedenen Kunden einen aktiven Empfehlungsgeber.

