

# Reklamationen richtig bearbeiten

Von Udo Jung

Einstige Erfolgsfaktoren wie Produktqualität, Preis oder zuverlässige Lieferung sind heute nicht mehr ausschlaggebend für Umsatzsteigerungen. Der lösungsorientierte Umgang mit Kundenbeschwerden spielt dagegen eine immer größere Rolle. Um Reklamationen effizient bearbeiten zu können, ist ein Vertriebsinformationssystem sinnvoll, wie es zum Beispiel das Maschinenbauunternehmen TLT GmbH, Bad Hersfeld, einsetzt.

## HIER LESEN SIE ...

- warum der richtige Umgang mit Reklamationen zur Kundenbindung beiträgt,
- wie ein Vertriebsinformationssystem für ein effizientes Beschwerdemanagement eingesetzt werden kann,
- was ein professionelles Vertriebsinformationssystem bieten sollte.

Mit Produktqualität allein wird man längst nicht mehr automatisch zum Gewinner im Wettbewerb. Dazu werden Qualität und die Einhaltung der angegebenen Leistungen heute als zu selbstverständlich angesehen. Von größerer Bedeutung sind zwar noch der Preis, die Lieferbereitschaft sowie die Liefertreue. Doch auch der Preis ist subjektiv und sein Einfluss auf die Kaufentscheidung kann nur schwer beurteilt werden. Eine kurze Lieferzeit gepaart mit einer anzustrebenden 100prozentigen Liefertreue von bestätigten Lieferzeiten sind dem Kunden wichtig und auch zu beurteilen. Aber auch damit haben wir kaum noch Alleinstellungs-Merkmale. Vielmehr sind die Leistungen, Unterstützungen und Angebote rund um das Produkt selbst entscheidend. Gute Projektkennntnis, Anlagen-Know-how sowie eine schnelle und übersichtliche Angebotslegung sind wichtige Instrumente, um die Kundenzufriedenheit zu fördern. Aber auch das Thema „Reklamationsbearbeitung“ und der Umgang damit sind heutzutage ein wichtiger – wenn nicht sogar der entscheidende – Faktor in der Kommunikation mit dem Kunden.

Reklamationen werden auch in der heutigen Zeit immer noch recht stiefmütterlich behandelt. In den Vertriebsabteilungen gibt es unterschiedliche Charaktere, die auch unterschiedlich mit den Reklamationen im Einzelnen umgehen. Kommt auch noch ein komplettes Außendienstnetz hinzu, wird es schwierig, allen zum richtigen Zeitpunkt den aktu-

ellen Stand der Reklamation zukommen zu lassen. Eine Abhilfe hierzu kann ein umfassendes *Vertriebsinformationssystem (VIS)* bieten.

## Reklamationen mit System managen

In dem Vertriebsinformationssystem der TLT Turbo GmbH zum Beispiel werden alle Reklamationen aufgenommen und gelistet. Alle Datensätze und die vollständige Kundenkorrespondenz sind, an der jeweiligen Reklamation anhängend, für jeden einsehbar. Um die Reklamationen so effektiv wie möglich bearbeiten zu können, wird nach Eingang einer derartigen Meldung ein Sachbearbeiter zugeordnet. Diese Information erhält der Kunde in einem Schreiben. Der Sachbearbeiter hat dann die Möglichkeit, bis zu Wert von zirka 500 Euro selbst über den Ablauf und eine mögliche Kulanz bei dem Kunden zu entscheiden. Es werden aber auch Beschwerden aufgenommen, die keine direkten, sofort ersichtlichen Nachlaufkosten beinhalten.

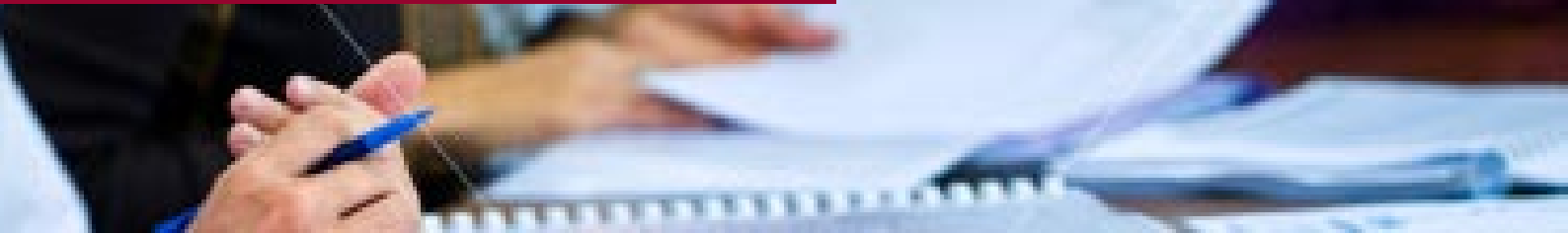
Dies kann zum Beispiel die Beschwerde über einen Mitarbeiter oder die Art einer Auskunft sein. Auch solche Beschwerden oder Reklamationen können die Kundenzufriedenheit negativ beeinflussen. Größere Reklamationen ziehen einen Gewähr- oder Kulanzauftrag nach sich. Hier ist ein entsprechender Workflow innerhalb des Informationssystems vorgesehen. Der Sachbearbeiter überlegt sich eine mögliche Reklamationsbearbeitung, schätzt



## **AUTOR**

**Udo Jung,**  
Geschäftsbereichsleiter  
Gebäude- und Tunnel-  
ventilatoren bei der  
TLT-Turbo GmbH, Bad  
Hersfeld

istockphoto



## GLOSSAR

### Vertriebsinformationssystem (VIS)

Das Vertriebsinformationssystem ist ein flexibles Werkzeug, das dazu dient, Daten aus der Vertriebsabwicklung zu sammeln, zu verdichten und auszuwerten. Es kann auf unterschiedlichen Entscheidungsebenen als Kontroll-, Steuerungs- und Planungsinstrument eingesetzt werden.

Aus der Vielzahl aller Daten, die im Vertrieb existieren, können Sie die für Sie wichtigen durch Verdichten herausfiltern. So erhalten Sie kompakte, aussagekräftige Informationen, die auf Ihr individuelles Informationsbedürfnis zugeschnitten sind. Den Grad der Informationstiefe können Sie selbst bestimmen.

Mit Hilfe des Vertriebsinformationssystems ist es nicht nur möglich, Ist-Daten aus der Vertriebsabwicklung zu sammeln und zu verdichten, sondern auch Plandaten zu erfassen. Die dadurch mögliche Gegenüberstellung von Plan- und Ist-Daten trägt wesentlich zur Entscheidungsunterstützung im Vertrieb bei.

## HINTERGRUND

### Die Besonderheiten des Reklamationsmanagements bei der TLT Turbo GmbH:

- Das Reklamationsmanagement ist online für jeden verfügbar,
- jede Reklamation wird erfasst, egal, ob ein Produktfehler, ein Beratungsdefizit oder die Unfreundlichkeit eines Vertriebsmitarbeiters Teil dieser Beschwerde sind,
- die Vertriebsmitarbeiter können bei einer Reklamation bis zu 500 Euro selbst entscheiden, was sie dem Kunden als Entgegenkommen anbieten,
- ein Workflow führt zur Freigabe einer Reklamationsbearbeitung bei höher zu erwartenden Kosten (Gewährleistungsantrag),
- zeitnahe und schnelle Reklamationsbearbeitung

die Kosten und gibt diese mit Hilfe eines Workflows seinem nächsten Vorgesetzten zur Genehmigung der Reklamationsbearbeitung. Sobald die Freigabe von den jeweiligen Stellen vorgenommen wurde, kann der Sachbearbeiter mit der Reklamationsbehebung beginnen (siehe auch Hintergrund im Kasten oben).

### Gezielte Verbesserungen durch Transparenz

Aus dem Reklamationsmanagement können später verschiedene Auswertungen erfolgen. Zum Beispiel die Verteilung der Reklamation auf Kunden, die Art der Reklamationen und bei Produktfehlern noch einmal eine diffizilere und genauere Unterteilung. Für den Vertriebsmitarbeiter besteht so die Möglichkeit, die Reklamation zu einem festen Bestandteil des Kundenjahresgesprächs zu nutzen. So kann er die Reklamation, die Reaktionsgeschwindigkeit und die Kosten als zusätzlichen Bonus oder Vorteil für seinen Kunden mit in dieses Gespräch nehmen.

Durch die Transparenz und Übersicht aller Beschwerden sind gezielte Verbesserungen innerhalb der Organisation möglich. Auch entfallen lange Frage- und Suchzeiten über den Stand und die Art der Reklamationen. Sollten Serienfehler auch bei geringeren Kosten vorhanden sein, so fallen diese innerhalb des Systems leichter auf. Aber sogar „Serientäter“ auf Kundenseite werden so leichter entdeckt. Für den Kunden ergibt sich eine schnelle, flexible und unbürokratische Hilfe bei seinen Beschwerden.

Die Installation eines Reklamationsmanagements geht noch relativ einfach vonstatten. Schwieriger ist es dage-

gen, die Mitarbeiter auf die Bedeutung und die Besonderheiten einer guten Reklamationsbearbeitung hin zu schulen und aufmerksam zu machen. Dabei sollte man seine Vertriebsmitarbeiter nach ihren Stärken und Schwächen einsetzen. Nicht jeder Vertriebsmitarbeiter ist auch ein guter Reklamationsfachbearbeiter.

Wichtig ist es auch, dass die Vertriebsmitarbeiter für sich selbst einen Nutzen aus dem System erkennen können. Denkbar ist dabei zum Beispiel ein flexibles Entlohnungssystem für den Vertrieb. So könnte jedes Jahr bei dem bekannten und wiederkehrend kaufenden Kunden eine Befragung durchgeführt werden. Mehrere Fragen gehen in Richtung Kundenfreundlichkeit des Vertriebspersonals. Die Auswertung und deren Ergebnisse entscheiden dann über eine Zusatzprämie – oder eine Nullrunde.

### Betrachten Sie Beschwerden positiv

Der Kunde, der sich nicht mehr meldet, den haben Sie für immer verloren. Wenn es ganz negativ läuft, äußert er seine Unzufriedenheit auch bei anderen Geschäftspartnern. Betrachten Sie es also als positiv, wenn der Kunde sich noch beschwert.

Halten Sie ständigen Kontakt zu Ihrem Kunden während der Reklamationsbearbeitung, auch dann, wenn Sie eigentlich noch keine Neuigkeit zu vermelden haben. Wenn Sie es schaffen, dass der Kunde seine positiven Erfahrungen mit Ihnen an Dritte weitergibt, haben Sie die günstigste und effektivste Marketingstrategie umgesetzt und die Reklamation als Chance zur weiteren Kundenbindung genutzt.

