

Serie »Erfolgstipps von Günter Schmitz«

Was Kunden am wenigsten gebrauchen können und zur Unzufriedenheit führt, sind Reklamationen. Leider sind diese im Handwerk noch viel zu oft anzutreffen. Kunden wollen einfach eine einwandfreie Arbeit in der versprochenen Qualität zur versprochenen Zeit. Außerdem binden Reklamationen so viel innere Kraft und Kapazitäten, dass Unternehmen gerne darauf verzichten möchten. Doch dazu müssen Reklamationen vermieden werden, noch bevor sie überhaupt entstehen.

Reklamationen lassen sich vermeiden



Eine perfekte Organisation lässt Reklamationen vermeiden.

Foto: Coplaning

Einer Kundenreklamation ist immer höchste Priorität einzuräumen. Wie gesagt, Reklamationen schnellstmöglich zu beheben, ist absolut notwendig. Viel intelligenter ist es jedoch, Reklamationen erst gar nicht entstehen zu lassen. Eine ganz einfache Maßnahme ist es, seine typischen Arten von Reklamationen zu zählen. Dann wird schnell klar, wo dringender Handlungsbedarf ist. Für jede Reklamationsart können darauf aufbauend Lösungen erarbeitet werden, wie diesen ganz konkret zuvorgekommen werden kann. Das ist zwar mit etwas Arbeit verbunden, doch die Motivation hierfür sollte sehr groß sein, wenn man sich einmal die Euro-Beträge pro Reklamationsfall daneben schreibt.

Schnelle Lösung muss her

Reklamationen können vielfältig sein. Mal liegt es an Produktfehlern oder mangelnder Montage. Allzu oft resultieren Reklamationen jedoch aus einer ineffektiven Organisation. Treten beispielsweise Fabrikationsfehler am Pro-

dukt auf, so kann der Kunde am allerwenigsten dafür. Einige Handwerksunternehmen begehen jedoch dann den Fehler, dass die Schuld – auch vor dem Kunden – auf den Hersteller geschoben wird. Mit der Folge, dass die Baustelle erst einmal ruht. Das ist jedoch komplett falsch. Der Kunde benötigt sofort eine Lösung, die für ihn zufriedenstellend ist. Dazu müssen alle Hebel in Bewegung gesetzt werden. Die Kundenlösung steht nun im Vordergrund. Im Hintergrund wird natürlich mit dem Hersteller gesprochen, diese Diskussion darf jedoch nicht vor dem Kunden ausgetragen werden. Diese Fabrikationsfehler müssen sachlich mit dem Hersteller besprochen werden, immer mit der Maßgabe, dass dieser aus den Fehlern lernen, interne Produktionsabläufe optimieren und somit diese Fehler künftig vermeiden kann.

Innere Abläufe optimieren

Mehr direkten Einfluss hat der Handwerker auf Liefertermine. Kommt die

Ware verspätet an, führt auch dies mitunter zu Reklamationen. Aufgrund von vorzeitiger Überprüfung der Lieferavis können Reklamationen frühzeitig vermieden werden, da jetzt noch genügend Zeit ist, in irgendeiner Form zu reagieren.

Den stärksten Einfluss haben Handwerksunternehmen jedoch auf ihre inneren Abläufe. Handwerkern sollte dabei

bewusst sein, dass sie nun niemand Dritten mehr die Schuld geben können, denn jetzt liegt es ganz alleine an ihnen selbst.

Information und Qualifikation

Schickt ein Handwerker unausgebildete, unerfahrene oder uninformierte Monteure auf die Baustelle, darf er sich nicht wundern, wenn Reklamationen aufgrund mangelhafter Montageausführung die Folge sind. In meinem Unternehmen beispielsweise durchlaufen Monteure erst ein mehrwöchiges Ausbildungsprogramm, indem sie mit Produkten und Abläufen bestens vertraut gemacht werden. Aber auch danach sichern permanente Weiterbildungen die Montagequalität ab. Zudem sorgt eine perfekte Auftragsvorbereitung seitens des Verkäufers bzw. Technikers mit allen wichtigen Informationen im Montageauftrag für einen reibungslosen Ablauf. Geradezu vorbildlich ist es, wenn Verkäufer bzw. Techniker vor der Montage den gesamten Auftrag durchsprechen. Da Reklamationen oft aufgrund fehlender bzw. falscher Informationen seitens der Monteure auftreten, können so unnötige Reklamationen am einfachsten vermieden werden.

Nochmals zusammengefasst: Reklamationen sind bereits proaktiv zu vermeiden, bevor sie erst entstehen können. Die Schuld auf Dritte – Hersteller oder Kollegen – zu schieben, ist absolut verboten. Der Handwerker hat die Verantwortung für den Kunden und dass dieser begeistert ist.

Der Autor

Günter Schmitz ist Inhaber und Geschäftsführer von Coplaning, einem erfolgreichen Bauelemente-Handelsunternehmen in Luxemburg. Der Erfolgstrainer gibt sein Wissen und seine Erfolgsrezepte in seiner Erfolgsakademie an andere Handwerks- und Dienstleistungsunternehmen weiter. Weitere Informationen unter www.coplaning.lu.