

Checkliste 40

Reklamationsbearbeitung



Definition

Bearbeitung eines Schadensfalls und umgehende Wiederherstellung normaler Kundenbeziehungen.



Problemstellung

Eine Kundenreklamation ist am Anfang schwierig zu bewerten, da sie sich je nach Branche in Art und Umfang unterschiedlich darstellt. Eine Maschine, deren Funktionen gestört sind, kann nur vor Ort überprüft werden, um festzustellen, ob die Reklamation berechtigt ist. Bei Konsumartikeln ist die Bearbeitung bzw. Anerkennung der Forderung des Kunden wesentlich einfacher, wenn es sich z.B. um Farbunterschiede bei Textilien handelt.

Tipp

Als oberstes Gebot bei allen Reklamationsbearbeitungen gilt:
Der Kunde muss – berechtigt oder nicht – so schnell wie möglich zufrieden gestellt werden.

Es ist dabei aus psychologischen Gründen sehr wichtig, das jahrelang aufgebaute Vertrauen zwischen Hersteller und Abnehmer nicht zu beschädigen. Besonders bei Auslandsbeziehungen spielt diese Tatsache eine große Rolle, da hier auch unterschiedliche Mentalitäten berücksichtigt werden müssen.



Beispiel

Nach jahrelangen Bemühungen gelingt es einem Stoffhersteller, einen führenden türkischen Produzenten von Herrenbekleidung durch eine Neuentwicklung zu gewinnen und der Konkurrenz wegzunehmen. Die ersten Aufträge werden zur vollsten Zufriedenheit des neuen Kunden abgewickelt. Qualität und Preis stimmen, alles scheint in Ordnung.

Um so erstaunter ist man eines Tages, als der türkische Vertreter dem Lieferanten mitteilt, dass die zuletzt gelieferte Ware Anlass zu einer ernststen Reklamation bietet. Man verlangt den sofortigen Besuch eines Anwendungstechnikers zwecks Überprüfung dieser Beanstandung und eine umgehende Ersatzlieferung, da die Saisonaufträge für bedeutende Auftraggeber in Deutschland und den USA pünktlich ausgeliefert werden müssen, um rechtzeitig in den Warenhäusern und Fachgeschäften zu sein. Der Wert der zuletzt gelieferten Ware beträgt 70.000 €, eine Größenordnung, die bei der Bedeutung dieses neuen Kunden zum sofortigem Handeln zwingt.

Ein Techniker fliegt in die Türkei und berichtet nach Überprüfung vor Ort, dass die Reklamation berechtigt ist. Beim Hersteller wurden inzwischen Maßnahmen für eine umgehende Ersatzlieferung ergriffen. Aufgrund der Dringlichkeit wird die Ware per Luftfracht auf den Weg gebracht. Der Lieferant scheut keine Kosten, um diesen wichtigen Kunden zufrieden zu stellen, da die Konkurrenz natürlich ebenfalls auf die Chance wartet, einzuspringen.

Der hohe Aufwand hat sich für den Hersteller gelohnt, da der Kunde von der Art und Weise, wie diese Reklamation bearbeitet wurde, sehr beeindruckt ist. Das Zusammenspiel zwischen Exportabteilung, Vertreter und Kunden hat sehr gut funktioniert und der türkische Konfektionär konnte sich von der Professionalität und der Leistungsfähigkeit seines neuen Lieferanten noch während der Anfangsphase der Zusammenarbeit überzeugen. Ein durchaus möglicher Abbruch der Geschäftsbeziehungen konnte vermieden werden.



Checkliste

Berücksichtigen Sie bei Kundenreklamationen folgende Handlungsalternativen:

- ▶ Vertreter mit erster Überprüfung einer Reklamation beauftragen
- ▶ über einen eventuellen Nachlass verhandeln
- ▶ verlängertes Zahlungsziel anbieten
- ▶ bei umfangreicher Beanstandung Besuch und Unterstützung vom Haus anbieten
- ▶ Rücknahme bzw. Ersatzlieferung vereinbaren
- ▶ zur Vermeidung von Rücktransportkosten auf Neulieferung Rabatt anbieten



Andere Lösungsmöglichkeiten

Bei Reklamation größeren Ausmaßes (z.B. Investitionsgüterindustrie) Prüfungsinstitut einschalten.



Weitere Hilfen

Schiedsgerichtsverfahren (Arbitrageverfahren)