Allpura Reklamationen sind kostbare Chancen

«Jede Reklamation, egal ob mündlich oder schriftlich vorgetragen, ist ein Kundengeschenk», so René Hübscher, Geschäftsleiter ABC Marketingpraxis AG, Oberrohrdorf. Er leitete den Allpura Kurs Anfang Juli im Ausbildungscenter der Allpura Sektion Zürich in Dietikon: Professioneller Umgang mit Reklamationen und Beschwerden. Wir waren mit dabei.

Lothar Mayer

Für den Kunden ist die Reklamation wichtig. Wer reklamiert fühlt sich vom eigenen Standpunkt aus betrachtet immer im Recht. «Zweifeln wir Reklamationen nicht an und spielen Sie diese nicht herunter, sondern zeigen aufrichtiges Verständnis», so Hübscher zu den 12 Teilnehmenden. Im Umgang mit reklamierenden Kunden haben Führungskräfte punkto Einstellung und Verhalten eine Vorbildfunktion. Sie sollten insbesondere auf eine angemessene Wortwahl - vor und hinter den Kulissen achten.

Mitarbeitende trainieren

«Versetzen wir uns nun in die Lage eines Mitarbeiters, der mit einer Beschwerde konfrontiert wird. Ist er gut geschult und loyal, wird er angemessen reagieren und so Schaden von seiner Firma abwenden. Ist er übermotiviert, wird er empört jede Reklamation von sich weisen. Ist er hingegen frustriert, wird er Beschwerden als Bestätigung seiner Sicht empfinden, sich also auf die Seite des Unzufriedenen schlagen», ist sich Hübscher sicher. «Bereiten wir also alle Mitarbeitenden, die mit Beschwerden zu tun haben könnten, auf die richtige Einstellung und das richtige Verhalten bei deren Bearbeitung vor.» Dabei geht es nicht nur um Wissen, sondern vor allem auch um das erforderliche Können. Gerade, weil eine Beschwerde oft so emotional vorgetragen wird, braucht es Training, um hierauf gekonnt zu reagieren.

Wertschätzende Kommunikation

Worte sind wie Pfeile: Erst einmal abgeschossen, kann man sie nicht mehr zurückholen. Sie treffen voll ins Schwarze, manchmal aber auch voll daneben. Gerade während der hochsensiblen Bearbeitung einer Reklamation gilt es, mit der Sprache achtsam umzugehen. Und wenn es mal so richtig schwierig wird in der Kommunikation? «Dann sagen wir einfach, wie es uns gerade geht. Das nennt man eine ‚Ich-Botschaft' (Herr Saxer, ich möchte Sie wirklich gerne als Kunden behalten. Bitte sagen Sie mir doch ganz offen, was wir noch tun können)», so Hübscher. Und genau damit öffnen sich womöglich Tür und Tor für eine fruchtbare Lösung und Partnerschaft.

Gut ausgebildet und motivierter

Die Mitarbeitenden sind das wichtigste Kapital eines erfolgreichen Unternehmens. Gut ausgebildete Mitarbeitende sind zufriedener und motivierter. Sie sind kompetenter und arbeiten effizienter. Die Anforderungen in der Reinigungsbranche und an ihre Mitarbeitenden sind in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen: Neue Mittel und Materialien müssen kennengelernt, neue Techniken erlernt werden. Investitionen in die kontinuierliche Weiterbildung schaffen deshalb eine Win-Win-Situation für alle Beteiligten.

Basiskenntnisse in der Reinigungstechnik werden in den Kursen der Paritätischen Kommission vermittelt. Die sechs regionalen Paritätischen Kommissionen stellen jeweils ein umfangreiches Jahresprogramm für Weiterbildungen zusammen, das auch Deutschkurse umfasst. Firmen können Kurse auch für firmeninterne Schulungen buchen. Allpura, der Verband der Schweizer Reinigungs-Unternehmen richtet sich mit seinem Kursangebot an Vorarbeiter und Kadermitarbeitende und bietet in den brancheneigenen Ausbildungszentren in Rickenbach/SO und Dietikon vertiefende Fachkurse und Kurse in den Themenbereichen Führung und Kommunikation sowie Kundenorientierung und Verkauf an. Der nächste Kurs «PU-Siegelsystem: Für jedes Objekt der optimale Schutz» findet am 20. September 2017 in Rickenbach statt, Anmeldeschluss ist der 6. September 2017.

Weitere Informationen unter www.allpura.ch/weiterbildung/allpura-kurse.php

Allpura Verband Schweizer Reinigungs-Unternehmen vertritt die ideellen und wirtschaftlichen Interessen der Deutschschweizer Reinigungsunternehmen. Er bietet seinen Mitgliedern eine Palette von Dienstleistungen, entwickelt Lehrmittel, organisiert die Lehre zum Gebäudereiniger EFZ oder EBA sowie die Vorbereitungskurse und Prüfungen der weiterführenden formellen Aus-

bildungen (Berufsprüfung und Höhere Fachprüfung) und vertritt die Arbeitgeberseite bei den GAV Verhandlungen.
Die Paritätische Kommission Reinigung (PK Reinigung) setzt sich aus Arbeitgeber- (Allpura) und Arbeitnehmervertretern (Unia/Syna und VPOD) zusammen. Sie ist zuständig für den Vollzug des GAV, in dem sie einerseits Kontrollen durchführt, andererseits die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden fördert. In ihren Sektionen stellt sie dafür ein vielfältiges Kursangebot zur Verfügung. ■

www.allpura.ch

Hat Ihnen der Kurs hinsichtlich eines positiven und kundenorientiertes Beschwerdemanagement etwas gebracht? Können Sie die erworbenen Methoden in Ihrem Unternehmen anwenden und umsetzen und dadurch mehr Kundenzufriedenheit und Kundenbindung erreichen?

Marija Bernheim-Pecur, HW Hauswartungen AG, Neuheim: Ja, der Kurs hat mir viel gebracht. Jetzt gilt es nur noch, dies auch in die Praxis umzusetzen. Ich denke schon, dass dies zu mehr Zufriedenheit führt. Herr Hübscher hat einen sehr guten Kurs geführt. Seine kleine, aber kompakte Broschüre ist sehr hilfreich und liegt bereits auf meinem Pult.

Marco Lindo, Enzler Reinigungen AG, Schlieren: Der Kurs hat mir sehr gut gefallen und ich fühle mich bei Rückfragen und Reklamationen unserer Kunden sicherer. Ich würde den Kurs wieder besuchen.

Wilson Barrios, ISS Facility Services AG, Basel: Die Kommunikation mit den Kunden hat sich enorm verbessert, nicht nur mit ihnen, sondern auch privat könnte ich diese Methoden anwenden. Beschwerdemanagement ist für mich ein sehr wichtiges Thema geworden, ja eine richtige Chance, um den Kunden nah zu kommen und die Kundenbindung zu verstärken. Die Kundenzufriedenheit allgemein hat sich erhöht, die Methoden funktionieren.

Selina Ingino, Petralli Hauswartungen AG, Roggwil: Für mich war der Kurs interessant. In Sachen Kundenzufriedenheit bzw. Kundenbindung kann ich noch nichts sagen. Doch ich konnte was mitnehmen, was man dann in die Praxis umsetzen kann.