



English for the Office

Week 6

1. *Wie Sie mit Reklamationen am Telefon umgehen*

DEALING WITH COMPLAINTS

*Sie sollten keine Angst vor Kundenbeschwerden haben, sondern sie als Chance sehen. Die Information von Ihrem Kunden ist nützlich, weil Sie die Gelegenheit bekommen ihm zu helfen, bevor er sich an Ihren Mitbewerber wendet. Sie sollten aber **umgehend** das Problem lösen.*

Unten aufgeführt sind einige Punkte mit nützlichen Ausdrücken auf Englisch, die Sie beachten sollten.

1. *Lassen Sie den Kunden ausreden und reagieren Sie nicht auf „warum“.*
2. *Zeigen Sie Verständnis und entschuldigen Sie sich, wenn die Reklamation berechtigt ist.*
3. *Stellen Sie sachliche Fragen und wiederholen Sie die Fakten. Bleiben Sie stets ruhig und freundlich.*
4. *Agieren Sie sofort. Wenn dies nicht möglich ist, nennen Sie eine Zeit bis wann Sie sich **persönlich** melden werden. Falls es länger dauern sollte, geben Sie einen Zwischenbescheid.*
5. *Bedanken Sie sich beim Kunden und sagen Sie zu, dass sich solch ein Fehler nicht wiederholen wird.*

1. **Do not interrupt the customer and do not react to „why“.**

English for the Office

Week 6

2. Empathize and apologize if appropriate. (*Verständnis zeigen und sich entschuldigen*)

Beispiele:

- a. I see the difficulty here, Mr Smith.
- b. There seems to have been a misunderstanding.
- c. I understand the situation. Sorry to hear about this.
- d. I understand how you feel. I'm very sorry about this.
- e. I really *do* apologize. You must be very annoyed, Mr Smith. (*verärgert*)
- f. There's been a mistake. I can imagine (*sich vorstellen*) that this has caused you some problems. I really do apologize.

3. Ask constructive questions and repeat the facts. Stay calm and friendly.

Beispiele:

- a. Have you tried putting in the batteries?
- b. When did you last clean it ?
- c. Have you spoken to the forwarder ? (*Spediteur*)
- d. So what you're saying is the parts are not degreased? (*Teile – entfettet*)
- e. Let me repeat that. The parts are out of tolerance and the plating is faulty. (*Oberfläche – fehlerhaft*)

English for the Office

Week 6

4. Act now. If immediate action is not possible give the customer a time frame. If you need more time keep the customer informed.

Beispiele:

- a. **I'll sort this out** immediately. (*klären*)
- b. **I'll help** you with this.
- c. **I'll deal with this** (*sich darum kümmern*) right away and call you back in 15 minutes.
- d. **I'll find out** what has happened and **I'll get back to** (*sich melden*) you by 12 o'clock.
- e. Our factory manager is out at the moment. **I'll ask** him to call you back by 3 o'clock this afternoon.
- f. I'll put you through to Petra Schmidt. **She'll** be able to help you.
- g. I'm calling to **let you know** (*wissen lassen*) that our export manager is looking into this matter and **he'll** call you back before twelve.
- h. I'm calling about the delayed shipment. I'll get back to you as soon as we get the details from the forwarder. You'll hear from me this afternoon.

HELPFUL HINTS (*hilfreiche Hinweise*)

1. Vergessen Sie nicht „**I'll**“ oder **we'll** zu sagen, wenn Sie etwas für Ihren Gesprächspartner tun wollen.
2. Wenn Sie sich beim Kunden zurückmelden, ist ein Telefonanruf durch Sie selbst meistens angebrachter als eine e-Mail. Dies ist erstens persönlicher und zweitens ist es für Sie wichtig zu wissen, wie der Kunde reagiert. Ist er zufrieden oder gibt es weiteren Handlungsbedarf?

English for the Office

Week 6

5. Thank the customer.

- a. Thank you for letting me know about this.
- b. Thanks for the information and your understanding.
- c. Thank you for bringing this to my attention. (darauf aufmerksam machen)
We'll make sure it won't happen again. (Seien Sie sicher, dass es nicht noch mal vorkommen wird)

HELPFUL HINTS

Seien Sie dankbar, dass der Kunde sich gemeldet hat. Durch eine professionelle Reklamationsabwicklung können Sie den Kunden noch enger an Ihr Unternehmen binden.