

BEDAUERN, ENTSCHULDIGEN, KULANZ

Die Haltung entscheidet

Unser Ziel ist eine Schriftsprache, die aufrichtig und ehrlich wirkt. Gerade bei Reklamationen und Beschwerden ist das besonders wichtig. Eine floskelhafte Entschuldigung, ein nicht aufrichtiges Bedauern oder ein halbherziges Lösungsangebot können die Kundenbeziehung zusätzlich belasten.

ENTSCHULDIGUNG, BEDAUERN, ANERKENNEN

Man kann sich nicht selbst entschuldigen = von Schuld freisprechen. Deshalb streiche die Formulierung: "Wir entschuldigen uns..." aus Deinem Sprachschatz

So kannst Du besser um Entschuldigung bitten:

- Bitte entschuldigen Sie...
- Eines ist uns vorab wichtig: Es tut uns sehr leid, dass... Bitte entschuldigen Sie....
- Bitte verzeihen Sie, dass
- Es tut uns sehr leid, dass
- wir können (sehr gut) verstehen, dass Sie eine andere Lösung von uns erwartet hätten
- Wir verstehen, dass Sie nun verärgert sind.
- Sie haben recht. Das hätte nicht passieren dürfen.

DANKE

Wenn eine Beschwerde dabei hilft, Defizite und Prozessfehler aufzudecken, ist ein Dankeschön mehr als gerechtfertigt. Achte auf Aufrichtigkeit, ein floskelhafter Dank beschädigt die Kundenbeziehung.

So kannst Du Dich bedanken:

- Danke für Ihre hilfreichen / konstruktiven / konkreten Hinweise.
- zunächst: vielen Dank für Ihre Mühe, uns den Vorgang so genau zu beschreiben.
- Herzlichen Dank für Ihre ausführliche Information.
- Danke für Ihre offenen Worte.
- gut, dass Sie kein Blatt vor den Mund nehmen und uns ... klar aufzeigen.
- gut, dass Sie uns auf diesen Fehler aufmerksam gemacht haben.

KULANZ

Kulanzentscheidungen erfolgen im Sinne des Kunden. Vermeide, dass sie als "Gnadenakt" ankommen. Verzichte auf juristische Formulierungen und Einschränkungen. All das stellt die gute Tat in Frage.

So kannst Du formulieren.

- Unsere langjährige und gute Beziehung ist uns wichtig. Daher kommen wir Ihnen gern entgegen.
- Als Zeichen unseres guten Willens schreiben wir Ihrem Kundenkonto x Euro gut.
- Auch wenn wir Ihrem Wunsch nicht entsprechen können, möchten wir Ihnen unser Verständnis zeigen.