

## Richtig reklamieren mit «Espresso»

### **Die telefonische Reklamation (z.B. im Callcenter):**

Halten Sie sich sämtliche Unterlagen bereit, bevor Sie die Nummer wählen. Also zum Beispiel Passwörter, Verträge oder Formulare. Machen Sie sich ausserdem kurz darüber Gedanken, wie Sie Ihr Problem einfach und klar schildern können.

Notieren Sie sich den Namen des Callcenter-Mitarbeiters und sprechen Sie ihn während des Gesprächs auch durchaus einmal persönlich an. Weiter helfen Notizen über den Gesprächsverlauf und Inhalt, damit Sie auch später noch wissen, was Inhalt des Gesprächs war.

Falls Sie zu gar keinem Resultat kommen, verlangen Sie, mit dem Vorgesetzten zu sprechen. Bleiben Sie in jedem Fall höflich und freundlich, aber bestimmt.

### **Die schriftliche Reklamation (z.B. an einen Reiseveranstalter)**

Formulieren Sie sachlich und klar, mit welchem Service Sie nicht zufrieden sind und versuchen Sie auf jeden Fall, sämtliche Emotionen wegzulassen. Eine Chronologie der Ereignisse hilft dem Veranstalter, sich einen Überblick zu verschaffen.

Vermeiden Sie beleidigende Aussagen. Ein Reiseveranstalter hat keine Lust, auf Ihre Beschwerde einzugehen, wenn er ständig von «Nie mehr!», «Betrug!» und «Wucher!» liest.

Viele Beschwerdebriefe sind zu lang. Die wichtigsten Punkte haben auf einer, allenfalls auf zwei Seiten Platz.

### **Die persönliche Reklamation (z.B. im Restaurant)**

Ich-Botschaften sind besser als absolute Aussagen. Statt «dieses Steak kann man nicht essen!» besser ein «Dieses Steak ist mir zu wenig gebraten» als Kritik formulieren. Weiter ist es nicht notwendig, bei einer ernst gemeinten Kritik auch gleich noch eine möglichst ernste Mimik aufzusetzen: Ein Lächeln zusammen mit einer höflich vorgetragenen Bitte wirken meist Wunder. Allgemein gilt, dass man keine falsche Hemmungen beim Anbringen von persönlicher Kritik haben sollte. Denken Sie daran, dass konstruktive Kritik meist beiden Seiten etwas bringt: Dem Kritisierenden («Dampf ablassen») sowie dem Kritisierten (Verbesserung des Services/des Produkts).