

Wie reklamiere ich erfolgreich und höflich zugleich?

RATGEBER

Heute zum Thema:

Gesundheit

Stil

Recht

Beziehungen

Geld

Daheim

Erziehung

Wenn etwas nicht dem entspricht, was Sie gekauft bzw. gebucht haben, ist es richtig und wichtig, etwas dagegen zu unternehmen. Um beim Beispiel Hotel zu bleiben: Sich still zu ärgern und zu beschliessen, das Haus kein weiteres Mal zu berücksichtigen, ist keine Lösung. Damit tun Sie sich selbst keinen Gefallen, weil Ihre Urlaubsfreude getrübt ist. Aber auch dem Hotelbetreiber tun Sie nichts Gutes. Sie berauben ihn der Möglichkeit, seinen Fehler zu korrigieren und daraus zu lernen. Also genieren Sie sich nicht, sondern verlangen Sie Ihr Recht. Fassen Sie Ihre Verärgerung oder Enttäuschung in Worte und geben Sie dem Gegenüber die Chance, die Situation noch zu retten.

Der richtige Ansprechpartner

Wichtig ist es, sich an den richtigen Ansprechpartner zu wenden, der die Entscheidungsbefugnis besitzt, gegen Ihre Verärgerung etwas zu unterneh-

REKLAMATION Ich hatte im Internet ein Hotelzimmer für meine Ferien gebucht, das hell und grosszügig wirkte. Zu meiner Enttäuschung fanden wir dann einen kleinen, dunklen Raum vor. So hatte ich mir mein Domizil für die nächsten zwei Wochen gewiss nicht vorgestellt. Was soll ich tun, wenn das Zimmer nicht meinen Erwartungen entspricht? Wie kann ich meine Verärgerung in Worte fassen, höflich und zugleich erfolgreich reklamieren?

A. T. aus F.

men. Sich beim Zimmermädchen oder an den Hausmeister zu wenden, ist daher wohl nicht zielführend. Gleich nach dem Direktor zu fragen oder sogar mit dem Anwalt zu drohen, wäre hingegen überzogen. Wenden Sie sich folglich an das Personal an der Rezeption. Das kann prüfen, ob ein anderes Zimmer frei ist, das Ihnen besser gefällt.

Kurzantwort

Wird eine versprochene Leistung nicht erbracht, sollten Sie reklamieren, und zwar umgehend. Überlegen Sie, welches die richtige Ansprechperson ist. Im Gespräch drücken Sie Ihre Enttäuschung aus, bleiben dabei aber ruhig und sachlich. Gehen Sie davon aus, dass Ihr Gegenüber grundsätzlich kooperativ ist. Je konkreter Sie selber Lösungsvorschläge machen, umso besser sind Ihre Aussichten.

Reklamieren Sie nicht erst, wenn Sie die Koffer bereits ausgepackt haben oder nach der ersten Nacht, sondern sofort. Bereiten Sie sich auf das Gespräch vor und halten Sie alle relevanten Informationen bereit. Überlegen Sie sich, welche Gründe Sie für Ihre Reklamation haben. Stichhaltige Argumente sind wichtig, um erfolgreich zu sein.

Positive Grundeinstellung behalten

Nicht minder wichtig ist es aber, wie Sie diese Argumente vorbringen. Auch wenn Sie sich ärgern, lassen Sie Ihre Wut und Verärgerung nicht an Ihrer Ansprechperson aus, die vielleicht für den Fehler gar nicht verantwortlich ist. Zeigen Sie eine positive Grundeinstellung und gehen Sie davon aus, dass die andere Seite kooperationswillig ist und Ihnen helfen will. Machen Sie die Person, die Sie ansprechen, nicht zu Ihrem Feind, sondern zu Ihrem Verbündeten.

Achten Sie auf eine aufrechte und gerade Körperhaltung. Schauen Sie Ihrem Gesprächspartner in die Augen. Sprechen Sie dabei langsam, bestimmt

SUCHEN SIE RAT?

Schreiben Sie an: Ratgeber, Neue Luzerner Zeitung, Maihofstrasse 76, Luzern.
E-Mail: ratgeber@luzernerzeitung.ch
Der Ratgeber der «Neuen Luzerner Zeitung» und ihrer Regionalausgaben steht ausschliesslich Abonnenten zur Verfügung. Bitte geben Sie bei Ihrer Anfrage Ihre Abopass-Nummer an.

und sachlich. Sagen Sie ruhig, dass Sie enttäuscht oder wütend sind. So zeigen Sie ohne Gefühlsausbruch, was Sie bewegt, und wecken damit Verständnis. Sagen Sie zum Beispiel «Von diesem Zimmer bin ich enttäuscht. Auf Ihrer Website ist ein grosszügiger und heller Raum abgebildet. In diesem dunklen Zimmer fühle ich mich nicht wohl.»

Mögliche Lösung vorschlagen

Überlegen Sie sich auch, welche Lösung Sie sich wünschen. Sagen Sie konkret, wie sich das Problem bzw. Ihr Unmut mildern liesse. Etwa durch ein anderes Zimmer? Oder falls nicht möglich durch einen Preisnachlass? Je konkreter Sie Ihre Wünsche ausdrücken, umso besser ist Ihre Verhandlungsposition. Dies gilt auch für jede andere Lage, in der Sie eine Reklamation anbringen und eine Verbesserung erzielen wollen.



IRENE WÜEST HÄFLIGER

Soziologin und
Sozialpsychologin
Expertin für Stilfragen
www.stilprofil.ch