

The Weekly Empowerment



Stellen Sie sich vor, Sie beantworten die Reklamation einer Kundin. Sie zeigen sich kulant und schreiben ihr somit einen Brief oder eine Email mit guten Nachrichten. Was schreiben Sie dann in die Betreffzeile?

Gute Nachrichten

Ein bisschen was braucht es schon, bis Nancy Huber sich über eine Leistung oder ein Produkt schriftlich beschwert. Im Sommer 2009 ist es aber soweit, denn in einer einzigen Packung Windeln funktioniert bei mindestens 6 Exemplaren der Verschluss nicht. „Bei dem Preis! Das gibt’s doch nicht“ denkt sie sich.

Sie packt zwei Windeln in ein Couvert, schreibt von Hand dazu, wie sehr sie das ärgert und sendet das Ganze an den Detailhändler. Dieser reagiert prompt. Nur zwei Tage später erhält sie einen Anruf – ihre Reklamation werde bearbeitet und sie höre innerhalb einer Woche wieder was. 5 weitere Tage vergehen, dann kommt ein Paket an. Darin findet sie einen Brief und einen riesigen Berg Windeln.

Der Brief allerdings startet schlecht. „IHRE REKLAMATION“. Im ersten Satz bleiben beim Lesen folgende Wörter hängen: „Leider“/ „Bedauern“/ „Mühe“. Nancy Huber ist unschlüssig. Worum geht es? Und vor allem: Was war nun mit den Windeln? Ist ihre Packung eine Ausnahme gewesen? Wie reagiert der Lieferant?

Als sie den Brief zu Ende liest, wird die Aussage allmählich klar: Sie hat geholfen, einen Fabrikationsfehler aufzudecken und als Geschenk erhält sie ein Riesepaket Windeln. „Sehr schade, dass der Brief so negativ anfängt und klingt, beinahe hätte ich ihn gar nicht richtig gelesen.“ – denkt sie sich.

Da kann ich Nancy Huber nur recht geben.
Warum werden Reklamationen so oft in negativer Sprache beantwortet?

Mein Tipp: Wenn Sie für einen Kunden gute Nachrichten haben, schreiben Sie dies bereits in die Betreffzeile. Das macht mehr Lust aufs Lesen. Und wenn Sie dann noch sparsam mit „Leider, Bedauern, Mühe, müssen & Co“ umgehen, dann treffen Sie den Ton auch in Reklamations-Antworten.

Aufgestellte Grüsse aus der Kundenorientierungs-Zentrale in Meggen,

Jörg Neumann
joerg@nzp.ch