

Hat Reklamationsmanagement nach ISO 10002 im Handwerk eine Chance?

In kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMU) stoßen Normen gerne auf Widerstand. Im Handwerk scheint dies ganz besonders der Fall zu sein. Der Geschäftsalltag lässt sich vor allem mit Dokumentationsforderungen nicht immer vereinbaren.

Der wertschöpfende Prozess findet im Handwerk primär beim Kunden statt, egal ob einem jetzt Maler, Bauunternehmen, Elektroinstallateure oder Sanitäreinrichter in den Sinn kommen. Die ISO 10002 empfiehlt einen sehr kaufmännisch orientierten Ablauf.

Kürzlich hatte ich die Gelegenheit das Thema „Beschwerde- und Reklamationsmanagement“ vor einer Gruppe von Unternehmern aus dem Handwerk zu referieren. Die Gesprächsrunde war aus unterschiedlichen Branchen zusammengesetzt; die einzelnen Firmen hatten zwischen sechs und 15 Mitarbeiter. Die einhellige Aussage war von Beginn an: Beschwerden gehören im Handwerk zum Alltagsgeschäft.

Dabei reden wir hier nicht über verpfushtes Handwerk oder einen Schaden, der eine Reklamation rechtfertigte, sondern über die Fußabdrücke der Mitarbeiter auf dem hellen Teppichboden, die hinterlassene Verunreinigung nach getanem Handwerk usw. Erst danach kommen die „kleinen“ Beschwerden über die in einer einzigen Reihe leicht schief verlegten Pflastersteine, den tropfenden Heizkörper und weiteren Ärgernissen.

Die Macht des Kunden

Kunden fühlen sich in ihrem Heim gestört und äußern ihren Unmut darüber sehr schnell. Mitarbeiter sind verständlicherweise die ersten, die den Ärger zu hören bekommen. Oftmals ist die Situation emotional geladen und sie bekommen mehr um die Ohren gehauen als sie verdient haben. Es ist keine Seltenheit, dass Kunden „sich am Handwerker auslassen“. Der kann mit schlechter Laune von dannen ziehen, denn Höflichkeit gegenüber dem Kunden ist oberste Devise.

Das Vertrauensverhältnis zum Chef ist für Mitarbeiter enorm wichtig. In dieser Runde hatte ich den Eindruck, dass dies keine theoretische Regel, sondern gelebte Realität ist. Als Vorgesetzter muss man ein Ohr für die Situation beim Kunden haben – zum einen, weil die Kundenzufriedenheit wichtig ist und zum anderen, weil der Mitarbeiter motiviert werden muss. Fehler bei der Arbeit belasten durchaus das Selbstwertgefühl so manchen Handwerkers.

Es war interessant zu hören, dass die meisten Kunden dann beim Anruf des Unternehmers die Situation gar nicht mehr so schlimm fanden. Einige wenige nutzten jedoch die Gunst der Stunde den Preis noch ein wenig nach zu verhandeln, womit die eigentliche Motivation der Beschwerde gefunden war. An diesem Punkt müssen Unternehmer im Handwerk sofort reagieren und eine Lösung finden – langes Aktenwälzen und „den Fall prüfen“ ist nicht möglich und für die Kundenzufriedenheit unangemessen.

Empfehlungsmarketing

KMU im Handwerk leben von Empfehlungen und sind sich dieser Tatsache bewusst. Der persönliche Kontakt zu Kunden nimmt daher viel Zeit in Anspruch. Egal, wie emotional die Situation ist, ob die Beschwerde nun berechtigt oder überzogen ist: für den Unternehmer ist es oberstes Gebot ein offenes Ohr für den Kunden zu haben und selbst sachlich zu bleiben. Die Bestätigung, richtig gehandelt zu haben, erhalten sie: der Kunde bleibt treu, obwohl es etwas zu beanstanden gab, denn es gab auch eine einvernehmliche Lösung.

Diese Logik muss den Unternehmern nicht erst per Theorie eingebimst werden. Es ist die tägliche Erfahrung, die den sorgfältigen Umgang mit Kunden lehrt.



© Rainer Sturm / pixelio.de

Echte Reklamationen

Wo Menschen arbeiten, passieren Fehler. Manche davon sind tatsächlich kostspielig, wenn zum Beispiel auf dem hochwertigen Parkettboden Transportspuren zurückbleiben. Da hilft alles nichts: Der Fehler ist da, muss akzeptiert, das heißt vom Unternehmen eingestanden und reguliert werden. Streitereien und Schuldzuweisungen nutzen nichts, erst recht nicht, wenn die Beweislage schwierig ist. Es ist tröstlich zu erfahren, dass Kunden einwandfreies Verhalten honorieren und weiter Aufträge erteilen.

ISO 10002

Mit den Empfehlungen der ISO 10002 konnte ich den Unternehmern kaum Neuigkeiten mitteilen. Deren Praxiserfahrung spiegelt den Leitfaden wider. Kommunikation mit dem Kunden findet in jeder Phase statt und wer reflektionsfähig ist, bemerkt die Bedeutung von Kommunikationsfähigkeit. Aufwendige Aufzeichnungen werden im Handwerk nicht angenommen, da keine Zeit bleibt diese zu Rate zu ziehen, selbst wenn es einen Anlass dafür gäbe. Es ist allenfalls die Bereitschaft da, Fehler nicht einfach nur abzuhaken, sondern sich zu merken, damit Ursachen beseitigt werden können. Die Lösung für den Kunden muss ohnehin individuell gefunden werden.