

# Wie Sie einen reklamierenden Kunden mit 5 Schritten zufrieden stellen

## Erster Schritt

Aktiv zuhören,  
jede Verärgerung und Reklamation  
ernst nehmen!

Falls  
unberechtigte Reklamation

## Zweiter Schritt

Verständnis für die Gefühle zeigen,  
Sachverhalt hinterfragen

## Dritter Schritt

Bedanken, dass der Kunde  
anruft!

## Vierter Schritt

Entschuldigen!

## Fünfter Schritt

Abhilfe anbieten,  
Zufriedenheit bestätigen  
lassen!