



Sie arbeiten in eine PC-/Laptop-Store und verkaufen diverse Markengeräte an die Laufkundschaft in Ihrem Geschäft an der Citylage. Ein Kunde kommt mit einem schon leicht lädierten Laptop und ist sichtlich aufgebracht. Sein Laptop hat – obschon er ihn vor rund 2 Monaten bei Ihnen gekauft hat – bereits drei Tasten auf der Tastatur verloren.

Er möchte jetzt gerne von der Zweijahres-Garantie gem. OR Gebrauch machen – und möchte sofort ein Ersatzgerät mitnehmen. Ferner möchte er, dass Sie ihm einen Gutschein ausstellen, da er rund 3 Stunden Arbeitszeit einrechnet, bis die gesamte Festplatte wieder aufgebaut hat von seinem erstellten Back-up, welches er angeblich gemacht hat, bevor er sich auf den Weg zu Ihnen gemacht hat.

Wie gehen Sie vor?

Ziel: Den Kunden zufrieden stellen und den Kunden behalten – ohne jedoch die Kulanz zu überspannen!

- Zuerst versuche ich den Kunden zu beruhigen und möchte ihm die Gewissheit geben, dass er sich bei uns in guten Händen befindet und wir eine gute Lösung für ihn und sein Problem bereitstellen werden.
- Ich mache mir Notizen, **damit** der Kunde realisiert, dass er ernst genommen wird.
- Ferner frage ich den Kunden, wie und warum wohl die Tasten fehlen, wenn der Laptop schon ziemlich ramponiert aussieht.
- Allenfalls frage ich nach seiner Kundenkarte, damit ich sein Einkaufsverhalten bewerten kann.
- Gerne möchte ich die Quittung seines Kaufes sehen, **damit** ich erkenne, dass der Kunde die Ware bei uns gekauft hat.
- Ich mache den Kunden darauf aufmerksam, dass er kein neues Gerät bekommt, sondern, dass ich die Ware zum Hersteller einsenden muss.
- Aus Kulanz biete ich ihm ein Ersatzgerät an und informiere ihn, wie die Abläufe bei Reparaturen – gem. der AGB's – sich gestalten.