***Weisung Reklamationen***

1. ***Reklamationen sind Chancen!***
	* Du kannst einem Kunden beweisen, dass er die Pflanzen falsch behandelt hat und Du **verlierst** ihn für immer!
	* Unser Ziel: Wir wollen den Kunden **lebenslang** behalten, auch wenn wir manchmal ein Auge zudrücken müssen!
	* Der Kunde erzählt eine schlecht gelöste Reklamation im Durchschnitt an **22 Personen** weiter – das müssen wir unbedingt verhindern!
2. ***Reklamationen vorbeugen***

Eine gute Beratung verhindert viele künftige Reklamationen. Konkret bedeutet dies bei uns:

* + Beim Verkauf von Grosspflanzen führen wir die 7 Pflanzen-Checks durch (Karte 18, Green Selling Skills von Tom Müller)
1. Zweck-Check
2. Standort-Check
3. Style-Check
4. In-10-Jahren-Check
5. Transport-Check
6. Pflanz-Check
7. Pflege-Check
	* Wann immer möglich führen wir eine Auslieferungskontrolle durch (z.B. Gefässe an der Kasse auf Beschädigungen prüfen)
	* In der kalten Jahreszeit achten wir darauf, dass die Orchideen gut eingepackt werden und informieren Kunden über die Kälteempfindlichkeit dieser Pflanzen.



1. ***Reklamationen in drei Schritten meistern***
2. **Emotionen beruhigen**
	* **Immer:** Das tut mir leid…
	* Das verstehe ich, das hätte mich auch geärgert…
	* Danke, dass Sie mit dem Anliegen direkt zu uns kommen!
3. **Klären der Situation**
	* Was ist genau passiert?
	* Wann haben Sie … gekauft?
	* Darf ich fragen, wie Sie den Buchs gepflanzt haben?
4. **Lösung vorschlagen**
	* Gerne ersetzen wir Ihnen dieses Mal…
	* Sind Sie damit (wieder) zufrieden?
5. ***Bei Reklamationen sind wir kulant!***

Bei Reklamationen sind wir grundsätzlich **kulant** und grosszügig.

**Eher ersetzen:**

* + Artikel kostet weniger als Fr. 10.-
	+ Bei bisher guten Stammkunden oder Kunden mit künftigem Potenzial (CLV)
	+ Bei berechtigten Reklamationen (Mangel, Fehler, falsche Beratung, fehlende Pflegehinweise)

**Eher nicht ersetzen:**

* + Bei teuren Waren + offensichtlichem Selbstverschulden des Kunden
	+ Kaufdatum lange zurück (bei grossen Pflanzen länger als 1 Jahr)
	+ Unklares Kaufdatum (fehlende Quittung)
	+ Bei Lügengeschichten oder Missbrauchsversuch. Bei Kunden, die unsere kulante Art (wiederholt) ausnützen, setzen wir aber **Grenzen.**

**Nicht ersetzen bedeutet immer, eine Ersatzlösung anzubieten:**

* + …30% auf Ersatzpflanze
	+ …Upgrade: Grössere Ersatzpflanze zum Preis der kleineren
	+ …gratis Eintopfen der neuen Pflanze
	+ …gratis Rückschnitt/Pflanzenschutz bei erkrankter Pflanze
	+ …10% Gutschein auf weiteren Einkäufen heute
	+ …als **Kulanzmittel** eignen sich bei uns: Pflanzen aus Eigenproduktion wie Chrysanthemen.



1. ***Reklamationen selbständig + schnell lösen***
	* Wir müssen sehr **schnell** Ersatz anbieten, nicht erst nach 10 Minuten Diskussion
	* Reklamationen bis Warenwert Fr. 50.-: Bitte **selbständig** lösen (Auszubildende: Bis Fr. 20.-, Erfahrene MA nach Absprache: > Fr. 50.-)
	* Reklamationen ab Warenwert Fr. 50.-: Bitte mit **Vorschlag** zu Vorgesetztem gehen.
	* Ab Warenwert Fr. 1‘000.- mit **GC-Leiter/Inhaber** absprechen.
2. ***Vorgesetzte in jedem Fall mündlich + sofort informieren***
	* Bei Reklamationen wird das **Leitformular** ausgefüllt und im Ordner „Reklamationen“ unter dem Kundennamen abgelegt.
	* Die direkten Vorgesetzten müssen in jedem Fall sofort über Reklamationen **informiert** werden.
	* Es gibt nichts Peinlicheres, wenn eine Reklamation auf Umwegen an den Tag kommt und die Vorgesetzten wissen nichts davon.
3. ***Spezialfall: Nein sagen bei Reklamationen***

Beispiel: Kunde will beschädigtes Keramikgefäss umtauschen, Schaden ist beim Kunden selbst entstanden.

* + **Emotionen beruhigen**
	+ Gleich wie bei Reklamationscheckliste!
	+ **Situation klären**
	+ Genau klären!
		- Z.B. Wie haben Sie das Keramikgefäss nach Hause transportiert?
	+ Ursache ansprechen (aber keine Schuldzuweisung)!
		- Z.B.: Wir kontrollieren alle Keramikgefässe beim Einladen auf schadhafte Stellen, weil wir wissen, dass wir so Beanstandungen verhindern können.
		- Z.B. bei einer Pflanze: Die Ursache ist eindeutig auf Wassermangel zurückzuführen…
	+ Zustimmung holen!
		- Z.B.: Sie sehen doch sicher, dass wir das Keramikgefäss so nicht wieder verkaufen können? Ja?
	+ **Nein sagen**
	+ Nein selbstsicher sagen
		- Z.B.: Sehr gern würde ich Ihnen das Gefäss zurückerstatten, aber in diesem Fall kann ich das leider nicht tun.
	+ Sofort Alternativlösung anbieten!
		- Was ich Ihnen aber anbieten kann: Wir können Ihnen auf das neue Gefäss 10% Reduktion geben oder Sie können das alte Gefäss natürlich selber weiter verwenden und z.B. die schadhafte Stelle gegen die Wand drehen, damit man sie nicht sieht.
	+ Gespräch weiter ziehen!
		- Und wie geht es Ihrem Zitronenbaum?

Ja, ich helfe mit, diese Weisung im Verkaufsalltag umzusetzen: