***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: