

2.2 Die Reklamationschiene

Richtiges Verhalten bei Reklamationen:



Zuhören	Entschuldigen	Notieren	Bedanken	Erledigen
...	„Das tut mir leid!“	„Das möchte ich mir notieren.“	„Vielen Dank, dass Sie uns darauf hingewiesen haben!“	„Ich werde die Reklamation untersuchen (lassen).“