

# 3. INSEL-Technik

## Für Reklamationen perfekt:

### 1. Respektieren

- Ich kann Sie verstehen
- Ja, da könnten Sie Recht haben
- Aus Ihrer Sicht heraus ist das...
- Ich habe Verständnis, dass Sie...

### 2. Rückfragen stellen

- Info einholen
- Gegner ernst nehmen
- Emotion herausnehmen
- „Freunde“ bleiben

**J**a, da könnten Sie Recht haben. Was verstehen Sie unter wertvollen Inhalten?

## Beispiele für Rückfragen:

### Nach der Lösung fragen

**D***as glaub ich nicht.*

**W***as müsste denn sein, damit Sie es glauben können?*

Oder zum Beispiel:

**I***hre Fragestellung gefällt mir nicht!*

**W***ie müsste denn die Fragestellung aussehen, damit sie Ihnen gefällt?*

### **Details nachfragen**

**S** *ind Sie überhaupt qualifiziert für den Job?*

**W** *as genau möchten Sie wissen?*

### **Definieren lassen**

**S** *ie haben unverantwortlich gehandelt!*

**K** *önnen Sie mir bitte „unverantwortlich“ definieren?*

### **Um Hilfe bitten**

**W** *ann haben Sie Ihr letztes Buch gelesen?*

**W** *elches Buch würden Sie mir besonders empfehlen?*