

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

Ja, da könnten Sie Recht haben. Was verstehen Sie unter wertvollen Inhalten?

Beispiele für Rückfragen:

Nach der Lösung fragen

Das glaub ich nicht.

Was müsste denn sein, damit Sie es glauben können?

Oder zum Beispiel:

Ihre Fragestellung gefällt mir nicht!

Wie 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?*