

Richtig reklamieren

Ob privat oder beruflich, gelegentlich laufen die Dinge mit den Mitarbeitern, Lieferanten oder den Partnern auch mal nicht so, wie wir uns das vorstellen. Da werden Vereinbarungen nicht beachtet, Versprechen nicht eingehalten oder Arbeiten weniger gut erledigt als wir uns das wünschen. Kurz und gut: Es gibt Anlässe für Beschwerden.

Und wie schwer das manchmal ist wissen wir als Trainer nicht nur aus unseren Seminaren. Der Gesprächspartner „macht zu“. Das heißt, er hört nicht, worum es uns wirklich geht. Er greift zu Rechtfertigungen oder gar zum berühmten Gegenangriff: „Das musst du gerade sagen!“ Und plötzlich fühlen wir uns wie auf einer schiefen Ebene, die mit Schmierseife eingerieben ist. Kein schönes Gefühl!

Wie es auch anders gehen kann, das lesen Sie in unseren neuen Tipps für eine Kultur des Gelingens.

Doch bevor es losgeht zunächst ein Wort in eigener Sache: Mit diesem Mail halten Sie das allererste Exemplar unserer neuen Reihe „**Tipps für eine Kultur des Gelingens**“ in Händen. Sie greift zentrale Themen aus unseren Seminaren auf. Wir wollen hier in loser Folge Tipps und Kniffe verraten, wie Sie Ihren Projekt- und Kommunikationsalltag zufriedener, erfolgreicher und entspannter erleben können. Unser Ziel ist es Ihnen Anregungen und Impulse zu geben. Damit das gelingt sind wir auf Ihre Hilfe angewiesen. In unseren Seminaren fragen wir das ab. Hier bitten wir Sie, schreiben Sie uns, wie Ihnen unsere Tipps gefallen, melden Sie Ihre Themen an, über die Sie gern etwas lesen möchten. Sie erreichen uns über dieses [Kontaktformular](#).

Und für diejenigen unter Ihnen, die aussteigen möchten aus der Reihe der Abonnenten: Geben Sie dem Format eine Chance und lesen Sie weiter. Einen Abmeldelink finden Sie dann am Ende des Textes.

Wie beschwere ich mich richtig?

Ob privat oder beruflich, gelegentlich laufen die Dinge mit den Mitarbeitern, Lieferanten oder den Partnern auch mal nicht so, wie wir uns das vorstellen. Aus unseren Seminaren kennen wir das von vielen Teilnehmern: Da werden Vereinbarungen nicht beachtet, Versprechen nicht eingehalten oder Arbeiten weniger gut erledigt, als wir uns das wünschen. Kurz und gut: Es gibt Anlässe für Beschwerden.

Gerne reagieren wir mit offenen oder versteckten Vorwürfen:

- "Warum hast **du** mich nicht früher informiert?"
- "Wenn **du** vorher mal ausnahmsweise nachgedacht hättest, wäre das nicht passiert!"
- "Immer muss ich alles alleine regeln!"

Wenn es Ihnen um Verbesserungen geht, sind solche Formulierungen untauglich. Beim Gesprächspartner gehen durch eine solche Ansprache die Rollläden runter. In unseren Seminaren können die Teilnehmer das praktisch ausprobieren. Für Sie als Leser ist es am leichtesten, wenn Sie mal ausnahmsweise in die Rolle des "Opfers" schlüpfen. Jeder Chef hat einen Chef. Wann hat Ihr Chef Ihnen gegenüber zum letzten Mal so oder ähnlich reagiert? Wie haben Sie das für sich erlebt? Wie viel Ihrer Stimmung war dann Motivation, es zukünftig besser zu machen? Wieviel war Unverständnis/Angst/Ärger/?

Genau! Und warum sollte das bei Ihrem Gegenüber anders sein als bei Ihnen?!

Probieren Sie mal was Neues

Vermeiden Sie die fast zwangsläufigen Fragen in die Vergangenheit und die versteckten oder offenen Vorwürfe. Blicken Sie als erstes nicht auf das unbefriedigende Resultat, über das Sie sich beschweren wollen. Richten Sie den Blick zunächst auf -Achtung!- sich selbst:

- Was erleben Sie?
- Wie nehmen Sie die Situation wahr?
- Welche Stimmung erzeugt das Ergebnis bei Ihnen?

Finden Sie das heraus, bevor Sie losschimpfen. Unbedingt!

Sie mögen sich ärgern, sie mögen einfach nur unzufrieden sein, Sie sind vielleicht eher wütend oder enttäuscht. Je nach Stimmungslage wirkt ein Ärgernis mal so und mal so.

Wenn Sie also wissen, wie Sie sich gerade fühlen, ist der Rest eigentlich ganz einfach: Sagen Sie es Ihrem Gegenüber:

- "**Ich** ärgere mich, weil wir etwas anderes verabredet haben".
- "**Ich** fühle mich nicht ernst genommen, weil ich so spät von den Problemen erfahren habe".
- "**Ich** empfinde es als ungerecht, dass immer alles bei mir hängen bleibt."

In unseren Seminaren entwickeln die Teilnehmer ihre eigenen Formulierungen. Mit etwas Übung finden auch Sie für sich authentische Sätze und Ausdrücke.

Mehr müssen Sie erst mal nicht tun. Oder besser gesagt, damit haben Sie das meiste geschafft. Nun passen Sie auf, wie Ihr Gegenüber reagiert und schreiben Sie es sich nachher auf. Schicken Sie uns die Reaktionen und vor allem auch Ihre Eindrücke.

- Wie war es für Sie?
- Was war anders als sonst?
- Welche neuen Gesprächslinien haben sich ergeben?

Besonders interessiert uns:

- Konnten Sie Verbesserungen in der Zusammenarbeit erkennen?
- Wo haben Sie Ärgernisse nachhaltig beseitigen können?
- Und mit welchem Gesicht ist Ihr Gegenüber aus dem Gespräch gegangen?

Solche Nachbetrachtungen sind zentraler Bestandteil unserer Seminare. Sie sichern die Nachhaltigkeit des Trainings.

Wenn wir Ihre Antworten zusammen haben, dann geht es an den nächsten Schritt: Wie motiviere ich in einem Reklamationsgespräch mein Gegenüber, nachhaltig an den angestrebten Verbesserungen zu arbeiten?

Damit die ganze Mühe nicht umsonst war.

Bleiben Sie experimentierfreudig und neugierig.

Bis in drei Monaten sende ich Ihnen herzliche Grüße

Ihr

A handwritten signature in blue ink, reading "Klaus Rother". The signature is written in a cursive style with a prominent loop at the beginning of the first name.

PS: Wenn Sie professionelle Seminare zur Verfeinerung Ihrer Kommunikation suchen, sehen Sie sich auf unserer [Webseite](#) um. Dort finden Sie das passende Seminar für sich. Oder nehmen Sie direkt [Kontakt mit uns auf](#).