

Gewinn durch Reklamation

Die richtige Strategie gegenüber Lieferanten

Jürgen W. Goldfuß

Shaker Verlag

Aachen 2009

Jürgen W. Goldfuß

Gewinn durch Reklamation

Reklamationsverhandlungen mit Lieferanten

Shaker Verlag
Aachen 2009

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Copyright Shaker Verlag 2009

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 978-3-8322-7750-5

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen
Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9
Internet: www.shaker.de • E-Mail: info@shaker.de

Jürgen W. Goldfuß ist seit 1989 selbstständiger Unternehmensberater, Trainer und Speaker.

Bisher sind von ihm folgende Bücher erschienen:

- Endlich Chef – was nun?
- Souverän als Chef
- Trouble-Shooting für den ersten Führungsjob
- Erfolg durch professionelles Delegieren
- Führen in schwierigen Zeiten
- Umsatzeinbruch oder Umsatzplus`
- Schnellkurs Verhandeln
- Schluss mit Mobbing!

Einige seiner Werke wurden ins Chinesische und Koreanische übersetzt.

Inhaltsverzeichnis

| | Seite |
|---|--------------|
| Vorwort | 7 |
| Zum Einstieg: Warum dieses Buch? | 11 |
| Kapitel 1: | |
| Die gegenseitigen Abhängigkeiten | 15 |
| Was ist heute anders? | 18 |
| BtoB oder BtoC - Privat- oder Geschäftskunden? | 21 |
| Kapitel 2: | |
| Was sind Reklamationen? | 23 |
| Gründe für Reklamationen: | 30 |
| • die falsche Menge | |
| • zum falschen Zeitpunkt | |
| • am falschen Ort | |
| • mit der falschen Qualität | |
| • zu falschen Konditionen | |

| | Seite |
|---|--------------|
| Kapitel 3: | |
| Die Reklamationsbehandlung | 35 |
| Analyse und Definition | 48 |
| Die Bedeutung für alle Betroffenen | 52 |
| Die richtige Dramaturgie, schriftlich und mündlich | 55 |
| An welchen "Stellschrauben" lässt sich drehen? | 58 |
| Kapitel 4: | |
| Typische Fehler und Störfaktoren | 59 |
| Die Spielregeln | 67 |
| Verhandlungsstrategien | 73 |
| Taktiken und Tricks erkennen (und einsetzen?) | 79 |
| Kapitel 5: | |
| Kreative Ansätze entwickeln | 107 |
| Die richtigen Formulierungen | 116 |
| Zukunftsbetrachtungen | 118 |
| Anhang: Quellen und Links | 121 |