

Gewinn durch Reklamation

05.06.2009, 17:30 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *MTD Jürgen W. Goldfuß*



Reklamationsverhandlungen mit Lieferanten

Der Managementtrainer, Publizist und Autor Jürgen W. Goldfuß hat in seinem neuesten Buch ein Thema aufgegriffen, das bisher in der Wirtschaftsliteratur vernachlässigt wurde: Reklamationen mit Lieferanten. Es gibt zwar eine Anzahl von Büchern, die sich mit Reklamationen im Kontakt mit Endkunden (BtoC: Business to Consumer) beschäftigen.

Sein Buch aber widmet sich dem Feld der Reklamationen zwischen Lieferanten und Unternehmen, die die gelieferten Produkte unverändert oder in veränderter Form zum Weiterverkauf anbieten, dem Bereich (BtoB: Business to Business). Hier entstehen häufig Folgekosten, die den Wert der ursprünglich reklamierten Ware oder Dienstleistung bei weitem übersteigen.

Das Werk ist kein juristischer Ratgeber. Das Ziel des Buches ist, juristische Auseinandersetzungen zu vermeiden, Ansätze zu finden, die ohne Einschaltung von Anwälten und Gerichten beiden Seiten eine schnelle und sichere Problemlösung erlauben.

Der Schwerpunkt des Buches liegt deshalb in der Behandlung der richtigen Kommunikation, der schlagkräftigen Überzeugungskraft und den vielen kleinen Tricks (oder Hilfsmitteln), die dem Reklamierenden möglichst schnell zu einer zufrieden stellenden Lösung verhelfen.

Von der Konfrontation zur Kooperation bedeutet aber nicht, um des lieben Friedens willen klein beizugeben oder Verzicht zu üben, sondern zu erkennen, dass nur der gemeinsame Nutzen das sinnvolle längerfristige Ziel sein kann.

Das ist der Grundgedanke des Buches, das aus der gleichnamigen Seminarreihe entstanden ist.

Der Leserkreis: Einkäufer, Controller, Mitarbeiter in Forschung, Entwicklung und Service, Geschäftsführer und Inhaber kleiner und mittlerer Firmen.

Der Branchen unabhängige Ratgeber steht auch zum Download bereit unter
<http://www.shaker.de/Online-Gesamtkatalog/details.asp?ID=9729806&CC=8993&ISBN=3-8322-7750-1>

Rezensionsexemplar können direkt beim Shaker-Verlag unter www.shaker.de angefordert werden.

Weitere Informationen direkt beim Autor unter www.goldfuss.com

Portrait

Jürgen W. Goldfuß MTD, Marketing – Training – Dokumentation, berät seit 20 Jahren Firmen und Einzelpersonen zu den Themen Führung, Service und Verhandlungen. Der Berater, Trainer und Publizist veröffentlichte bisher 12 Bücher, die auch in China und Korea publiziert wurden. Mit über 300 Artikeln in verschiedenen Zeitungen (u.a. im Handelsblatt in der Rubrik "Die 5 Weisen") und einer wöchentlichen Kolumne in der Schwäbischen Zeitung ist sein Name bei Google mehr 10.000 mal aufgeführt.

News-ID: 315513 • Views: 153 (Stand: 19.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/315513/Gewinn-durch-Reklamation.html>