

# Darf ich mich über die unhöfliche Behandlung beschweren?

Heutzutage fühle ich mich in vielen Geschäften nicht mehr als Kunde behandelt. Ich werde von Kaugummi kauendem Verkaufspersonal empfangen, oder das Personal tratscht hinter der Theke und würdigt mich keines Blickes. In Young-Fashion-Läden werde ich schon beim Eintreten geduzt, im Restaurant vom Kellner von hinten angesprochen. Beim Arzt warte ich 30 Minuten, obwohl ich einen Termin vereinbart habe usw. Darf ich mich da überhaupt beschweren, oder sind das mittlerweile «normale» Zustände, die man zu akzeptieren hat? Falls ich reklamieren darf, wie wäre dies angemessen?

A. F. IN L.

Leider gibt es nach wie vor Dienstleister in unserer Gesellschaft, für die «Service» ein Fremdwort ist. In Berufen

Ärger über unhöfliches Verkaufspersonal darf deponiert werden.

Archiv-Bild Neue LZ



## Kurzantwort

Es ist angebracht, sich bei Unzufriedenheit zu beschweren. Das gibt dem Dienstleister die Möglichkeit, sich zu verbessern, Missstände aufzudecken und Kundenerwartungen zu klären. Dabei empfiehlt sich, die Beschwerde an die nächst höhere Instanz zu richten, da die «fehlbaren» Personen Kritik oft nicht annehmen können und reflexartig in Abwehrstellung gehen, erklärt Irène Wüest Häfliger, Stilprofil, Eich, [www.stilprofil.ch](http://www.stilprofil.ch)

mit Kundenkontakt und generell im Gespräch ist es unprofessionell und unhöflich, einen Kaugummi zu kauen. Einen eintretenden Kunden keines Blickes zu würdigen, ist Ausdruck grösster Ablehnung, Ignoranz, ihn ohne Augenkontakt anzusprechen ebenfalls. Der Blickkontakt bildet die kommunikative Brücke zum Kunden und ist für den Dienstleister unabdingbar. Auch Unbe-

kannte zu duzen, zeugt nicht von erstklassigen Umgangsformen. Mit der Volljährigkeit hat man/frau das Recht, mit Sie angesprochen zu werden. Zudem unterstützt das Sie ein höfliches und freundlich-distanziertes Miteinander im Kundenkontakt.

Die Dinge ändern sich auch in den (Zahn-)Arztpraxen. Früher war ein überfülltes Wartezimmer ein Qualitäts-

gütesiegel für gute Arbeit. Heute ist es eher ein Zeichen von schlechter Praxisorganisation oder wenig Wertschätzung gegenüber dem Patienten. Zugegeben, keine Regel ohne Ausnahme. Bei Notfällen und Unvorhergesehenem ist es stets eine Frage der Kommunikation: Weiss der Klient Bescheid, kann er sich mit der Situation arrangieren und die Wartezeit sinnvoll für sich nutzen.

## Dienstleister sind für Kunden da

Auf Ihre Frage «Darf ich mich überhaupt beschweren?» gibt es von meiner Seite ein klares Ja! Zustände wie die geschilderten dürfen nicht zur Normalität werden. Dienstleister sind für die Kunden da – nicht umgekehrt! Und als zahlender Kunde haben Sie das Recht auf Dienstleistung. Wenn Sie mit einer Leistung, einer Behandlung oder mit einem Verhalten einer Person unzufrieden sind, dürfen Sie dies ansprechen. Jede ausgesprochene Unzufriedenheit ist ein Geschenk für den Dienstleister. Nur so hat er die Chance, sich zu verbessern, Missstände aufzudecken und Kundenerwartungen zu klären.

## Wie vorgehen?

Aber wie verhalten Sie sich in genannten Situationen adäquat? Echte Grösse und Stil zeigen Sie, wenn Sie Ruhe bewahren und nicht zu einem Gegen-schlag ausholen. Schieben Sie eine Denkpause zwischen Impuls und Aktion ein. Das lässt Sie innerlich gelassener werden. Wägen Sie ab, bei wem Sie die Kritik deponieren. Direkt bei der «fehlbaren» Personen bringt meistens

nichts. Diese nehmen Kritik oft mit Unmut zur Kenntnis oder gehen reflexartig in Abwehrhaltung. Es empfiehlt sich, die Beschwerde an die «nächst höhere Instanz» zu richten. Das ist in der Regel zielführender, denn Reklamationen sind Chefsache!

Bleiben Sie freundlich, sachlich und konkret. Gehen Sie wie folgt vor: **Fakt:** Sagen Sie konkret, was Sie stört; **Gefühl:** Machen Sie betroffen, indem Sie sachlich über Ihre Gefühle sprechen; **Wunsch:** Sagen Sie, wie sich das Problem lösen, Ihr Unmut mildern lässt.

## GESELLSCHAFT

Das könnte etwa folgendermassen tönen: «Ich bin nun seit 10 Minuten im Laden, und niemand kümmert sich um mich. Das Verkaufspersonal schwatzt in der Ecke. Da komme ich mir nicht als Kunde, sondern als Störfaktor vor. Das gefällt mir nicht. Das wollte ich Ihnen nur sagen. Falls sich nichts ändert, werde ich künftig an einem anderen Ort meine Besorgungen machen.»

Zu guter Letzt: Wenn Sie für sich einstehen, machen Sie sich nicht klein. Achten Sie auf eine aufrechte, gerade Körperhaltung. Blicken Sie Ihrem Gesprächspartner in die Augen. Sprechen Sie langsam und bestimmt, vermeiden Sie «Weichmacher» wie «eigentlich», «vielleicht», «unter Umständen» usw.

IRÈNE WÜEST HÄFLIGER, EICH  
ratgeber@luzernerzeitung.ch