

Gewinn durch Reklamation

Die richtige Strategie gegenüber Lieferanten

Jürgen W. Goldfuß

Shaker Verlag

Aachen 2009

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