



# Beratung von Kunden in komplexen Situationen

## Lösungshinweis zur Ausgangssituation 1:

### a) Reaktion auf dem Umtauschwunsch eines Kunden:

- Sie begeben dem Kunden freundlich und nehmen seinen Umtauschwunsch ernst.
- Sie ermitteln den Grund für den Umtausch.
- Sie versuchen, gemeinsam mit dem Kunden eine Lösung zu finden.

#### *Vor dem Umtausch der Ware sollten Sie überprüfen, ob*

- Die Ware in Ihrem Ausbildungsbetrieb gekauft wurde, indem Sie den Kassenschein überprüfen.
- Die Ware sich in einem einwandfreien Zustand befindet und nicht beschädigt, verschmutzt oder bereits benutzt wurde
- Die Ware nicht grundsätzlich vom Umtausch ausgeschlossen ist (z.B. Hygieneartikel).

Die Möglichkeit zum Umtausch von Waren stellt eine Serviceleistung Ihres Ausbildungsbetriebes dar und dient als Instrument der Kundenbindung.

Unter Kulanz versteht man das freiwillige Entgegenkommen des Unternehmens ohne gesetzliche oder vertragliche Bindung.

### b) Mögliche Umtauschgründe:

- Die Ausführung der Ware (Farbe, Form, Passform) gefällt nicht
- Die Ware ist für den vorgesehenen Zweck nicht geeignet
- Der Kunde wurde falsch beraten
- Impulskauf
- Fehlkauf

### c) Der **Umtausch** von einwandfreien Waren stellt eine Serviceleistung des Unternehmens dar und ist damit ein freiwilliges Entgegenkommen ohne eine gesetzliche Bindung. Der Einzelhändler tut dies im jeweiligen Einzelfall, um den Kunden nicht zu verlieren und das positive Image seines Geschäftes zu erhalten.

Bei der **Reklamation** hat der Kunde einen gesetzlichen Anspruch aus der Sachmangelhaftung. Die Sachmangelhaftung ist ein geregelter Schutz des Käufers beim Kauf eines mangelhaften Gegenstandes. Nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch hat der Käufer beim Verbrauchsgüterkauf einen Gewährleistungsanspruch von zwei Jahren für Neuwaren und einem Jahr bei Gebrauchsgütern.

### d) Beim Umtausch der Ware muss der Artikel über das Kassensystem wieder in den Warenbestand des Warenwirtschaftssystems aufgenommen werden, um den korrekten Warenbestand zu erhalten, damit Inventurdifferenzen vermieden werden.

### e) **Garantie** ist die freiwillige, vertragliche Verpflichtung des Verkäufers oder Herstellers, auftretende Mängel einer Ware innerhalb einer festgelegten Frist unentgeltlich zu beseitigen.