

Interview

„Großzügig sein“

Ein stationärer Händler ist gesetzlich nicht verpflichtet, ungeliebte Weihnachtsgeschenke umzutauschen. Warum sollte er es trotzdem machen?

Weil Kulanz für die Kundenbindung ein ganz wichtiger Punkt ist. Ein Händler muss großzügig sein, um sich von der Konkurrenz abzuheben. Deshalb sollte er sich das Ziel setzen, seine Kunden immer wieder angenehm zu überraschen. Eine kulante Umtauschregelung gehört dazu.

Wie weit sollte die Kulanz gehen?

Das ist natürlich jedem selbst überlassen, aber der Händler sollte beim Thema Umtausch nicht immer nur an die Kosten denken, die ihm dadurch entstehen. Vielmehr sollte er den Marketingeffekt schätzen, den er mit seiner Großzügig-

keit erzielt. Es gibt Händler, die sogar Ware von anderen Händlern umtauschen, immer nur Bargeld statt Gutscheine zurückgeben und selbst kleine Mängel an der Ware akzeptieren.

Wie kann ein Händler vermeiden, dass er ausgenutzt wird?

Ganz vermeiden kann er das nicht. Es gibt immer Kunden, die den Händler mit dem Umtausch herausfordern wollen. Aber das sind ganz wenige Kunden. Den allermeisten Konsumenten ist es unangenehm, Ware umzutauschen. Mit einer kulanten Umtauschregelung kann der Händler das unangenehme Gefühl in ein positives Einkaufserlebnis umwandeln und mehr Kaufsicherheit bieten.

„Kulanz ist für die Kundenbindung ganz wichtig.“

Joachim Stumpf
BBE



Joachim Stumpf,
Geschäftsführer der
BBE Handelsberatung,
über die Vorteile kulanter
Umtauschregeln.