

Empfehlungen für Kundengespräche



Machen Sie sich bitte bewusst, dass entscheidend ist, wie Ihre Gesprächsführung beim Kunden „ankommt“, wie die Formulierungen **wirken**, und nicht, wie Sie sie gemeint haben.

Formulieren Sie positiv, d. h.

- Keine Negationen (nicht/kein)
- Keine einschränkenden Wörter („Ich kann nur... für Sie tun“, aber auch nicht: „Alles, was ich für Sie tun kann, ist...“)
- Evtl. können Sie auch ein „aber“ durch ein „und“ ersetzen. (Statt: „Ich verstehe Ihre Verärgerung, aber wir können erst zum Termin X liefern.“ - „Ich verstehe Ihre Verärgerung und wir werden sicherstellen zum Termin X zu liefern.“)
- Keine negativ besetzten Wörter (z. B. Problem, Haftung, sonstige juristische Ausdrücke)
- Nennen Sie die Vorteile, die der Kunde hat, z. B.
 - „Das hat für Sie den Vorteil ...“
 - „Sie erreichen dadurch ...“
 - „Sie sparen somit ...“
 - „Daraus ergibt sich für Sie ...“

Vermeiden Sie Belehrungen, z. B.

- „Sie müssen ...“ (ggf. besser: „Wir brauchen ...“) oder „Sie hätten ...“
- „Hören Sie mal ...“
- „Also jetzt noch mal der Reihe nach und schön langsam ...“

Geben Sie dem Kunden das Gefühl von Individualität:

- Vergleichen Sie ihn nicht mit anderen Kunden („andere warten auch auf die Lieferung...“)

Formulieren Sie notwendige Ablehnungen sachlich und mit Begründung, z. B.

- „Es ist leider nicht möglich, weil ...“
- „Wir sind abhängig von ...“, „Uns sind da die Hände gebunden, weil ...“

und bieten Sie, wenn möglich, eine Alternative an, z. B.

- „Möglich wäre aber ...“

Vermeiden Sie konfrontative Formulierungen, z. B.

- „Das gehört nicht zum Vertrag ...“
- „Wir sind doch kein Trödeladen.“ o. ä.
- „Dafür bin ich nicht zuständig.“

Stellen Sie Fragen, z. B.

- nach den Planungen und Zielen des Kunden für das kommende Quartal, Saison etc.
- nach seinem Informationsbedarf über (neue) Regelungen, Gesetze etc.

Beenden Sie das Gespräch immer positiv (auch wenn es schwierig/unbefriedigend war) mit

- einer Zusammenfassung
- und einer Abschlussfrage, ob alle Punkte geklärt sind, ob noch etwas offen ist etc.
- ggf. einem kurzen „Danke“

Falls das Gespräch inhaltlich für den Kunden unbefriedigend war, machen Sie deutlich,

- dass Sie diesmal leider nichts tun konnten
- dass Sie sicher sind, dass künftig wieder alles klappen wird
- dass Sie ggf. weitere Nachforschungen anstellen werden, um die Ursachen für dieses Problem zu beseitigen
- dass Sie ggf. weitere Informationen einholen werden und den Kunden zurückrufen

„Wie man in den Wald hineinruft, so schallt es heraus!“ gilt nicht für den professionellen Umgang mit Reklamationen

- Folgen Sie hier dem Schema: Verständnis zeigen für die Gefühle des Kunden (z. B. Ärger, Wut) – Problem analysieren – Lösung anbieten
- Lassen Sie sich nicht provozieren; machen Sie sich immer wieder bewusst: Der Ärger gilt Ihnen in Ihrer Funktion, nicht Ihnen persönlich
- Bei schweren persönlichen Beleidigungen sollten Sie jedoch darauf bestehen, dass bestimmte Spielregeln und Umgangsformen eingehalten werden