

## Empfehlungen für Gespräche mit Kunden und Kundinnen

**Machen Sie sich bitte bewusst, dass entscheidend ist, wie Ihre Gesprächsführung beim Kunden und der Kundin „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, die Kundin 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, der Kundin das Gefühl von Individualität:**

- Vergleichen Sie ihn nicht mit anderen Kunden und Kundinnen („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, der Kundin für das kommende Quartal, Saison etc.
- nach seinem/ihrer 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, die Kundin 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, die Kundin 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, der Kundin (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
-