



Erfahrung ist wie eine Laterne
im Rücken –
sie beleuchtet stets nur das
Stück weg, das wir bereits
hinter uns haben.

Sonderfälle

„Was machen Sie,
wenn...?“

der Kunde mit Selbstmord droht...

- Der Kunde droht aus momentaner Hilflosigkeit damit:

„Herr xy, ich kann sehr gut nachvollziehen, wie belastend Ihnen die Situation im Moment erscheint. Kein Problem ist jedoch so schlimm, dass wir dafür unser Leben wegwerfen müssen. Und ich bin mir ganz sicher, dass auch Sie eine andere Lösung finden werden, wenn Sie jetzt in Ruhe darüber nachdenken!“

- Der Kunde ist wirklich verzweifelt – halten Sie für möglich, dass er seine Drohung wahr macht? Wenn ja:
 1. Halten Sie ihn möglichst lange in der Leitung.
 2. Wirken Sie beruhigend auf ihn ein.
 3. Eskalieren Sie das Thema an einen internen (definierten) Ansprechpartner, der die Polizei informiert.

der Kunde einen Sitzstreik androht...

- Bedenken Sie bitte, dass diese Reaktion häufig erfolgt, wenn Sie dem Kunden vorher weder eine Lösung noch einen Kompromiss angeboten haben. Der Kunde fühlt sich also mit seinem Problem allein gelassen.
- Wenn sich diese Reaktion nicht im Vorfeld vermeiden ließ, reagieren Sie bitte mit einer „sokratischen Frage“. Diese Fragen unterstützen Menschen bei ihren Gedankenprozessen.

„Herr xy, was glauben Sie, welchen Effekt Sie damit erzielen, wenn Sie jetzt hier sitzen bleiben?“

„Herr xy, welche Lösung für Ihr Problem glauben Sie dadurch zu finden, dass Sie jetzt hier sitzen bleiben?“

„Frau xy, ist es nicht besser, wenn Sie die Zeit, die Sie jetzt hier nutzlos verbringen, schon für die Lösungssuche nutzen?“

... der Kunde damit droht, Sie zu ermorden?

- Sie trauen dem Kunden zu, dass er Sie tötlich bedrohen wird:
 1. Teilen Sie ihm mit, dass Sie die Polizei informieren werden.
 2. Informieren Sie unverzüglich Ihren Vorgesetzten.
- Kunde will Sie damit einschüchtern:



„Herr xy, ich weise Sie jetzt deutlich darauf hin, dass Ihr letzter Satz sowohl den Tatbestand einer Erpressung als auch einer Morddrohung erfüllt – und wenn wir das Gespräch jetzt nicht anders fortsetzen können, informiere ich sofort die Polizei. Dann hat unser Gespräch juristische Konsequenzen für Sie!“