

PsychoLogik vor Logik: Der Umgang mit Konflikten im Kundenkontakt

Gesprächsphase	Was Sie sagen könnten...	Was Sie tun sollten...
Freundliche Begrüßung	<ul style="list-style-type: none"> • „Guten Tag, mein Name ist... Was kann ich für Sie tun?“ • „Guten Tag, mein Name ist ... Womit kann ich Ihnen helfen?“ • „Guten Tag, mein Name ist... Was führt Sie zu mir?“ 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Zeigen Sie eine offene und freundliche Mimik.</i> • <i>Halten Sie Blickkontakt.</i> • <i>Konzentrieren Sie sich voll auf Ihren aktuellen Gesprächspartner.</i>
Aufmerksamkeit signalisieren Gefühle des Kunden ansprechen Wertschätzung zeigen	<ul style="list-style-type: none"> • „Herr xy, ich kann gut verstehen, dass Sie sehr verärgert sind.“ • „Ich kann gut nachvollziehen, dass Sie sich in einer sehr belastenden Situation befinden, Herr xy.“ • „Ich kann mir gut vorstellen, Frau xy, dass es schwierig für Sie ist, noch länger auf den Wiederanschluss zu warten.“ 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Achten Sie auf körperliche Warnsignale.</i> • <i>Überhören/übergehen Sie Vorwürfe und Beschimpfungen.</i> • <i>Bewahren Sie Ruhe.</i> • <i>Unterscheiden Sie zwischen Ihrem Gesprächspartner und seinem aktuellen Verhalten bzw. seiner Einstellung zu Ihrem Unternehmen.</i>
Anliegen mit eigenen Worten zusammenfassen	<ul style="list-style-type: none"> • „Wenn ich Sie richtig verstanden habe, Herr xy, geht es Ihnen jetzt um...“ • „Habe ich Sie richtig verstanden, Frau xy? Im Vergleich zum Vorjahr erscheinen Ihnen Ihre Abschläge zu hoch?“ • „Herr xy, habe ich Sie richtig verstanden? Wir haben Sie schriftlich darüber informiert, dass wir die Energieversorgung in den nächsten Tagen einstellen?“ 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Sorgen Sie dafür, dass Sie <u>miteinander</u> kommunizieren.</i> • <i>Achten Sie auch weiterhin auf Blickkontakt und persönliche Ansprache.</i> • <i>Fassen Sie in Ihren eigenen Worten zusammen, was Sie verstanden haben – möglichst so, dass Ihr Kunde mit „Ja!“ antworten kann.</i> • <i>Fragen Sie erst jetzt nach Daten, Zahlen, Fakten.</i>
Problem analysieren	<ul style="list-style-type: none"> • „Wann genau haben Sie den offenen Betrag an uns überwiesen, Frau xy?“ • „Welche Möglichkeiten haben Sie, jemanden zu bitten, zu dem Termin vor Ort zu sein, Herr xy?“ • „Was genau ist passiert, Frau xy?“ • „Sie haben also bereits geprüft, dass Sie die korrekte Kundennummer angegeben haben, Herr xy?“ 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Achten Sie darauf, dass Sie wirklich sich gegenseitig zuhören. Fragen Sie ggf. nach.</i> • <i>Fassen Sie (Zwischen-)Ergebnisse zusammen.</i> • <i>Nutzen Sie eine offene und freundliche Gestik und Mimik.</i>
Lösung anbieten oder erfragen	<ul style="list-style-type: none"> • „Bitte zahlen Sie den Betrag so schnell wie möglich ein, Frau xy – am besten noch heute. Das hat für Sie den Vorteil, dass wir Sie dann schon ... wieder mit Energie versorgen.“ • „Herr xy, an welche Lösung hatten Sie gedacht?“ • „Wie wollen wir jetzt verbleiben, Frau xy?“ 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Verlieren Sie Ihr übergeordnetes Ziel nicht aus den Augen: Welche Lösung ist möglich?</i> • <i>Falls nötig, gehen Sie sinnvolle Kompromisse ein (oder geben in Kleinigkeiten nach).</i> • <i>Heben Sie Nutzen und Vorteile der gefundenen Lösung für den Kunden deutlich hervor.</i>

PsychoLogik vor Logik: Der Umgang mit Konflikten im Kundenkontakt

Gesprächsphase	Was Sie sagen könnten...	Was Sie tun sollten...
Einwände professionell behandeln	<p><u>Kunde hat berechtigte Einwände:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> „Da haben Sie völlig Recht, Herr xy – bitte entschuldigen Sie, dass - ich vergessen habe, Sie darauf hinzuweisen.“ - ich mich falsch ausgedrückt habe.“ <p><u>Kunde hat unberechtigte Einwände:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> „Ich bin froh, dass Sie diesen Punkt so offen ansprechen, Frau xy, denn Sie geben mir damit die Möglichkeit, Ihnen die Gründe für unser Vorgehen genauer zu erläutern.“ „Durch Ihren Hinweis wird mir klar, dass ich mich missverständlich ausgedrückt habe, Herr xy.“ „Vielen Dank für Ihren Hinweis, Frau xy. Ich merke gerade, dass noch ein(ige) Punkt(e) zu klären ist / sind.“ 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Nehmen Sie weiter „Kurs“ auf eine Problemlösung.</i> <i>Vermeiden Sie unbedingt, in „Recht“ und „Unrecht“ zu denken.</i> <i>Nutzen Sie die Einwandbehandlung dazu, Ihrem Kunden auch weiterhin Wertschätzung zu zeigen.</i> <i>Vermeiden Sie jede Art von Belehrungen!</i>
Ergebnis sichern und Gespräch zusammenfassen	<ul style="list-style-type: none"> „Gut, Frau xy, dann verbleiben wir jetzt also wie folgt:.....“ „Herr xy, wollen wir dann jetzt so verbleiben, dass....?“ „Zum Glück haben wir die Angelegenheit jetzt endgültig geklärt, Herr xy.“ „Wie schön, dass wir jetzt eine Lösung gefunden haben, Frau xy. Sie zahlen dann also den Betrag bis...“ / ...“ich informiere dann jetzt unseren Außendienst...“ 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Sichern Sie die gefundene Lösung verbal ab.</i> <i>Verbuchen Sie auch Kompromisse und Zwischenlösungen als Erfolg.</i> <i>Formulieren Sie Vereinbarungen klar und eindeutig.</i>
Freundliche Verabschiedung	<ul style="list-style-type: none"> „Dann wünsche ich Ihnen noch einen schönen Tag, Herr xy! Auf Wiedersehen!“ „Vielen Dank für Ihren Anruf und noch einen schönen Tag, Frau xy.“ 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Akzeptieren Sie die Lösung, die gefunden wurde.</i> <i>Sagen Sie innerlich „ja“ – auch zu einem Kompromiss.</i> <i>Verbuchen Sie es als persönlichen Erfolg, wenn eine abschließende Lösung gefunden wurde.</i>

**Kunden vergessen schnell, um was es sich gehandelt hat
– aber nie, wie sie behandelt wurden!**