

„Ent-Emotionalisieren“:

- „Wenn ich Sie richtig verstehe, geht es Ihnen um...“
- „Habe ich Sie richtig verstanden? Wir haben die Stromversorgung bereits unterbrochen?“
- „Habe ich Sie richtig verstanden, Frau xy? Im Vergleich zum Vorjahr erscheinen Ihnen Ihre Abschläge zu hoch?“

Kunde „meckert“ wegen Preiserhöhung:

- „Herr xy, wir gestalten unsere Preise verantwortungsbewusst (fair) und marktgerecht. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass auch die Stadtwerke Nirgendwo – wie alle Unternehmen – Gewinne erzielen wollen und müssen.

Von unseren Gewinnen

- investieren wir große Teile in <Fakten nennen>.
- übernehmen wir Verantwortung für <...>.
- fördern wir unsere heimische Wirtschaft.
- unterstützen wir soziale <Einrichtungen/Projekte>.
- schaffen wir Arbeits- und Ausbildungsplätze.

Fakten-
Check!
Was Sie
sagen,
muss
stimmen!

(Bitte keine Überflutung mit Argumenten, sondern gezielt die zwei auswählen, die am besten passen!)

Kunde droht mit Versorgerwechsel: „Dann gehe ich eben zu...!“

„Das würde mir natürlich sehr leid tun, Herr/Frau xy, denn jeder Kunde ist uns wichtig! Ist denn der Preis der einzige Punkt, nach dem Sie sich Ihren Versorger aussuchen oder beeinflussen noch andere Dinge Ihre Entscheidung?“ **(Bitte Antwort in Ruhe abwarten!)**

Kunde antwortet mit „Ja, mir ist auch wichtig, dass...!“ (gut zuhören!)

„Herr/Frau xy, vielleicht wissen Sie ja, dass die Stadtwerke Nirgendwo... **(bitte ja nach Kundenaussage passendes Argument liefern. Argument: siehe oben)**

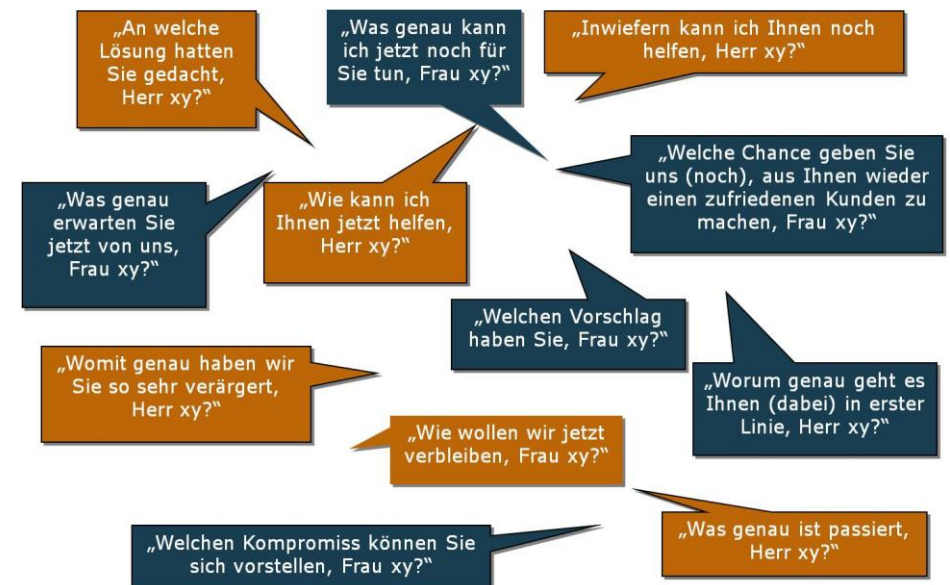
Falls sich der Kunde überzeugen lässt:

„Ich freue mich wirklich sehr, Herr/Frau xy, dass wir Sie weiter zu unseren Kunden zählen dürfen! Vielen Dank für Ihr Vertrauen! Gibt es sonst noch etwas, das ich für Sie tun kann?“

Kundenantwort: „Nein – ausschließlich der Preis!“ (oder Kunde lässt sich nicht überzeugen)

„Herr/Frau xy, es ist natürlich Ihr gutes Recht als Kunde, Preise zu vergleichen und dann Ihre Wahl zu treffen. Gern schaue ich für Sie nach, ob Sie bei uns bereits das günstigste Produkt haben. **(Produktberatung durchführen! Kunde nutzt bereits das günstigste Produkt/den günstigsten Tarif bzw. will wechseln):** Wenn Sie sich jetzt tatsächlich dafür entscheiden, Ihren Versorger zu wechseln, dann wenden Sie sich bitte direkt an unseren Mitbewerber. Dort erhalten Sie alle weiteren Informationen. Und noch ein Hinweis: Falls Sie zu einem späteren Zeitpunkt zu uns zurückkommen möchten, sind wir gern wieder für Sie da!“ **(Gespräch freundlich beenden)**

Offene Fragen, um Zeit zu gewinnen und das Gespräch zu steuern:



Kunde versteht nicht, weshalb die Versorgung unterbrochen wurde oder weshalb er für Energie überhaupt zahlen muss:

- „Sie haben mit uns einen Vertrag geschlossen, Frau xy, an den wir uns bisher gehalten haben. Bitte halten auch Sie sich an unsere Vereinbarung.“
- „Wir haben Sie bisher zuverlässig mit Strom versorgt, Herr xy. Sicher haben Sie Verständnis dafür, dass wir Ihnen diese Leistung in Rechnung stellen.“
- „Ihr Konto weist zurzeit einen offenen Betrag von xxx,xx € auf, der sich aus den Abschlägen seit ... zusammensetzt. Sobald Sie Ihr Konto ausgeglichen haben, versorgen wir Sie wieder mit Energie.“

Kunde ist verärgert, weil er Mahngebühren zahlen muss:

- „Durch <das Mahnverfahren> sind uns zusätzliche Kosten entstanden, die wir pauschal an Sie weitergeben. Dafür bitten wir um Ihr Verständnis!“

Kunde schimpft über Ihr Unternehmen oder Ihre Kollegen:

- „Es tut mir leid, Herr xy, wenn Sie von uns nicht so behandelt wurden, wie Sie es erwartet haben!“
(Leiten Sie dann sofort zur Lösung über!)

Kunde beleidigt Sie mehrfach:

- „Herr/Frau xy, ich bin gern bereit, Ihnen zu helfen, setze unser Gespräch jedoch in diesem Ton/auf diesem Niveau auf keinen Fall fort!“
- „Herr/Frau xy, ich bin gern bereit, Ihnen zu helfen und bringe Ihnen den notwendigen Respekt entgegen. Das erwarte ich auch von Ihnen – sonst beende ich unser Gespräch!“
(Falls sich das Kundenverhalten nicht ändert, verbinden Sie zu einem anderen Kollegen.)

Bei unterbrochener Versorgung: Kunde schildert Ihnen seine privaten Probleme

- „Herr/Frau xy, ich kann sehr gut verstehen, wie belastend es für Sie sein muss, ohne Strom auszukommen – meine Möglichkeiten sind dennoch alle ausgeschöpft. Ich bin mir sicher, dass Sie eine Lösung für Ihre Probleme finden. Bitte melden Sie sich wieder bei uns, sobald Sie den offenen Betrag auf Ihrem Konto ausgleichen können. Dann versorgen wir Sie wieder mit Energie.“

Der Kunde hat eine berechtigte Reklamation/Beschwerde:

„Sie haben völlig Recht, Herr xy...“

- ...und ich kann Sie gut verstehen, denn auch ich wäre verärgert, wenn...“
- ...und es tut mir wirklich sehr leid, dass...“
- ...und ich bitte Sie um Entschuldigung, dass...“

Bitte beachten:

Entschuldigen Sie sich nicht für strategische Entscheidungen. Denn Sie sind „Diplomat“ für Ihr Unternehmen!

Kunde redet und redet und redet

- „Frau xy, aus meiner Sicht ist jetzt alles erledigt – bitte haben Sie Verständnis dafür, dass ich mich JETZT um andere Kunden kümmern möchte, die schon sehr lange auf einen Ansprechpartner warten.“



Was tun, wenn (scheinbar) nichts mehr geht?

- „Ich weiß, wie belastend Ihre aktuelle Situation im Moment ist und natürlich möchte ich Ihnen jetzt gern helfen, Frau xy...“
- „Natürlich werde ich diesen Umstand berücksichtigen, Herr xy... Lassen Sie uns gemeinsam überlegen...“
- „Auch wenn ich Ihre private Situation wirklich gut nachvollziehen kann, Herr xy, bitte ich Sie jetzt um Ihr Verständnis dafür...“
- „Ich bin im Moment wirklich etwas ratlos, weil wir bereits alle unsere Möglichkeiten ausgeschöpft haben. Welche Möglichkeiten haben Sie noch, um...?“

Bitte beachten:

Wer Ihnen viel von sich erzählt, wird anschließend viel von Ihnen erwarten!