

Wenn Kunden hörbar „Servus“ sagen...

- **äußern Sie bitte immer deutlich Ihr Bedauern:**

- *„Oh, das ist ja schade!“ / „Das tut mir sehr leid, Herr xy...“*

- **zeigen Sie bitte immer Interesse für die Gründe, ohne den Kunden zu bedrängen:**

- *„Herr xy, darf ich Sie nach den Gründen für Ihre Entscheidung fragen?“*

- *„Frau xy, verraten Sie mir die Gründe für Ihre Entscheidung?“*

Achtung: Akzeptieren Sie, wenn der Kunde die Antwort ablehnt. Er muss sich bei Ihnen nicht rechtfertigen.

- *„Herr xy, was genau kann ich noch tun, um Sie umzustimmen / Sie wieder für uns zu begeistern?“*

- *„Was genau gefällt Ihnen denn an dem Angebot unseres Mitbewerbers besser als an unserem?“*

- **äußern Sie Verständnis für seine Entscheidung.**

- *„Es ist natürlich Ihr gutes Recht, Angebote miteinander zu vergleichen und sich dann für das zu entscheiden, das am besten zu Ihren Vorstellungen passt.“*

- **halten Sie ihm immer den Rückweg offen:**

- *„Herr xy, wenn Sie sich zu einem späteren Zeitpunkt wieder für uns entscheiden, sind wir gern für Sie da / steht unsere Tür immer offen für Sie!“*

Wenn Sie eine Kündigung schriftlich bestätigen, bedanken Sie sich bitte immer für das Vertrauen / die Treue, die Ihnen der Kunde bisher entgegengebracht hat!

«Vielleicht entscheiden Sie sich zu einem späteren Zeitpunkt wieder für uns. Deshalb sagen wir „Auf Wiedersehen!“ und bedanken uns für Ihr bisheriges Vertrauen.»