



# Kundengespräche

Willi Weiers, KÖB Erbach/Odw.

Seligenstadt, 10. März 2009

# Unsere Kundengespräche



**Haben wir  
überhaupt  
„Kunden“?**



**Ja?**

**Dann wissen wir ja, woran wir sind....**

*„Die Erwartungen des Kunden an ein*

*Dienstleistungsunternehmen sind klar und einfach:*

*Sieh gut aus, sei*

*zuvorkommend, erwirb dir*

*durch Höflichkeit und*

*Kompetenz Vertrauen, sei*

*empfindsam, sei aber vor allem*

*zuverlässig. Tu das, was du*

*zugesagt hast. Halte das*

*Serviceversprechen.“*

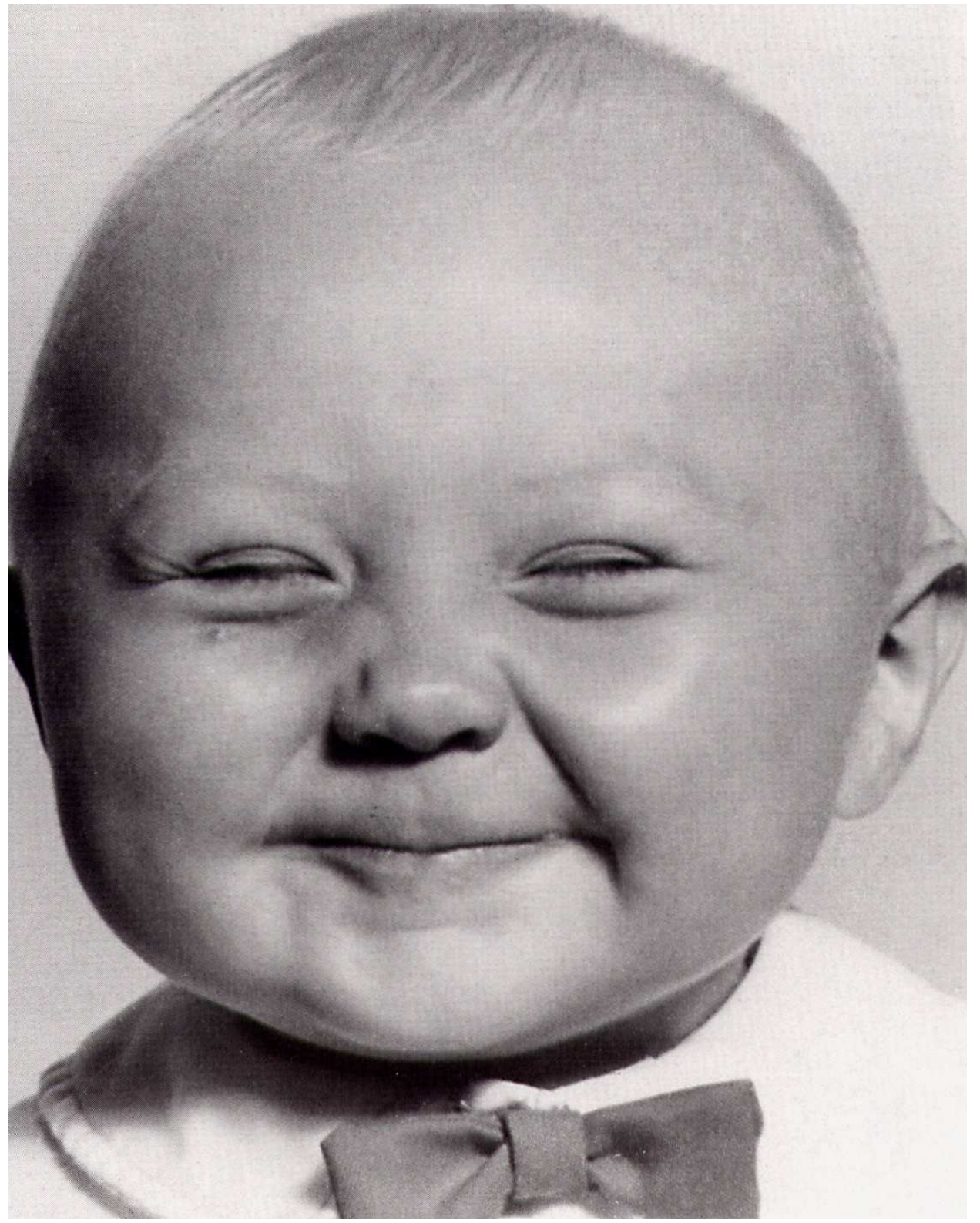
*(Dr. Leonard Berry, Forscher,*

*Texas A&M University)*





**Probieren  
wir es mal aus!**



**Nicht nur  
mit Worten**





**Für Sie  
zum Mitnehmen**

**Zur Bühne**



# So machen Sie Ihren Kunden zum König

- Bemühen Sie sich um lösungsorientierte Handlungsweise. Motto: „Suche nicht den Schuldigen, sondern löse das Problem.“
- Höflichkeit, Hilfsbereitschaft, Ehrlichkeit, Zuverlässigkeit und Glaubwürdigkeit sind Werte, die Sie verinnerlichen sollten.
- Zeigen Sie durch ein hohes Maß an Zuwendung und individueller Aufmerksamkeit Ihr Einfüh-



- lungsvermögen gegenüber dem Kunden. Dieser fühlt sich dadurch wertgeschätzt.
- Seien Sie reaktions-schnell. Zeigen Sie Ihren Kunden die Bereitschaft, unverzüglich behilflich zu sein.
  - Signalisieren Sie dem Kunden durch eine offene Körpersprache (Körper zum Kunden geneigt, Arme nicht verschränkt, stetiger Blickkontakt, lächeln Sie Ihren Kunden an), dass Sie sich freuen, dass er Ihr Kunde ist und Sie ihn gerne beraten!

## Checkliste: „Freundlichkeit im Kundenkontakt“

- ✓ Ergreifen Sie immer als Erstes die Initiative. Sobald ein Kunde Ihr Geschäft betritt, fixieren Sie diesen mit den Augen, lächeln Sie ihn an, begrüßen Sie ihn mit einem freundlichen „Guten Tag“ und gehen Sie direkt auf ihn zu! Achten Sie besonders auf Ihre offene Körpersprache.
- ✓ Sollte es doch einmal unvermeidbar sein, dass ein Kunde länger warten muss, erklären Sie ihm bitte die Situation und bedanken Sie sich bei ihm für sein Verständnis.
- ✓ Hören Sie Ihrem Kunden immer aufmerksam zu. Halten Sie stetig Blickkontakt. Somit fühlt der Kunde sich wertgeschätzt und ernst genommen. Führen Sie mit gezielten Fragestellungen durch das Gespräch und versuchen somit die Bedürfnisse des Kunden zu erfragen. So können Sie den Nutzen exakt auf den jeweiligen Kunden ausrichten.
- ✓ Nennen Sie den Kunden während des Gesprächs öfter beim Namen. So bauen Sie eine persönliche Ebene auf, der Kunde fühlt sich wohl.
- ✓ Seien Sie verbindlich und benutzen öfter Wörter wie „gerne“ und „selbstverständlich“.
- ✓ Haben Sie bitte immer eine positive Grundeinstellung zum Kunden. Gerade bei Beschwerden. Nehmen Sie verbale Angriffe des Kunden nicht persönlich.
- ✓ Halten Sie immer eigene Sorgen vom Kunden fern.
- ✓ Bleiben Sie auch in kritischen Situationen immer freundlich! Handeln Sie gerade bei Beschwerden nach dem chinesischen Sprichwort: „Suche nicht den Schuldigen, sondern löse das Problem!“
- ✓ Machen Sie sich stetig bewusst, dass Sie und Ihre Mitarbeiter/innen immer die Visitenkarte und das Aushängeschild des Unternehmens sind.
- ✓ Vermitteln Sie dem Kunden nie, dass Sie unter Zeitdruck stehen, beispielsweise mit einem Blick auf die Uhr. Geben Sie ihm das Gefühl, dass Sie nur für ihn da sind.
- ✓ Bedanken Sie sich bei der Verabschiedung beim Kunden und wünschen ihm einen schönen Tag.

## Checkliste: „So telefonieren Sie kundenfreundlich“

- ✓ Lächeln Sie bei den ersten beiden Sätzen. Dies verschafft Ihnen einen sympathischen Einstieg.
  - ✓ Passen Sie sich dem Rede-Tempo des Kunden an.
  - ✓ Verschlucken Sie keine Silben beim Sprechen.
  - ✓ Sitzen Sie aufrecht beim Sprechen, damit Ihre Stimme „klar und deutlich“ bleibt.
  - ✓ Betonen Sie wichtige Wörter. Somit erzielen Sie eine bessere Wirkung.
  - ✓ Fallen Sie Ihrem Gesprächspartner bitte nicht ins Wort. Haben Sie es jedoch mit einem „Vielredner“ zu tun, können Sie diesen nur stoppen, indem Sie seinen Namen nennen und mit der Stimmlage nach oben gehen: „Herr Müller“. Ergreifen Sie nun die Gunst der Sekunde und bringen zügig Ihr Anliegen vor.
  - ✓ Verwenden Sie positive Rhetorik.
- 
- ✓ Hören Sie aktiv zu/hin. Dies signalisieren Sie beispielsweise durch die Verwendung von so genannten Verständigungssignalen wie: „Ja, ich verstehe“; „Ja, gerne“; „mhm“ oder „Das ist eine wichtige Information“.

# Die 7 Gesprächsförderer

- ☞ **Aktiv zuhören**
  - ☞ Zuwenden
  - ☞ Nachfragen
  - ☞ Wiederholen
- ☞ **Fragen**
  - ☞ Offene Fragen
  - ☞ Entscheidungsfragen
- ☞ **Verständlich informieren**
  - ☞ Prägnant und kurz
  - ☞ Ordnen und Gliedern
  - ☞ Interessant und relevant
  - ☞ Thema treffen
  - ☞ Inhaltlich richtig und vollständig
- ☞ **Offen und Persönlich**
  - ☞ Ich-Botschaften
  - ☞ Direkte Ansprache
  - ☞ Aktueller Bezug
- ☞ **Nutzen bieten**
  - ☞ Bitten statt befehlen
  - ☞ Argumentieren statt appellieren
  - ☞ Vorteile aufzeigen
- ☞ **Partner gewinnen**
  - ☞ Miteinander statt gegeneinander
  - ☞ „Professionelle“ Gesprächshaltung einnehmen
  - ☞ Ziele statt Probleme
  - ☞ Balance von Sache und Beziehung
  - ☞ Perspektiven wechseln und sich den Schuh des anderen anziehen
- ☞ **Rückmeldung geben und nehmen**
  - ☞ Subjektiv rückmelden
  - ☞ Verhaltensorientierte Rückmeldungen
  - ☞ Zielorientierte Rückmeldung

# Feedback



## Namensnennung-NichtKommerziell-Weitergabe unter gleichen Bedingungen 2.0 Deutschland

### Sie dürfen:

- den Inhalt vervielfältigen, verbreiten und öffentlich aufführen
- Bearbeitungen anfertigen



Diese Präsentation wurde von Willi Weiers, Kath. Öffentliche Bücherei Erbach/Odw. erstellt.

Die Illustrationen sind ggf. urheberrechtlich geschützt.

Bei der Zusammenstellung von Texten, Beispielen und Abbildungen wurde mit größter Sorgfalt vorgegangen. Trotzdem können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden.

Für fehlerhafte Angaben und deren Folgen kann weder eine juristische Verantwortung noch irgendeine Haftung übernommen werden.

### Zu den folgenden Bedingungen:



**Namensnennung.** Sie müssen den Namen des Autors/Rechtsinhabers nennen.



**Keine kommerzielle Nutzung.** Dieser Inhalt darf nicht für kommerzielle Zwecke verwendet werden.



**Weitergabe unter gleichen Bedingungen.** Wenn Sie diesen Inhalt bearbeiten oder in anderer Weise umgestalten, verändern oder als Grundlage für einen anderen Inhalt verwenden, dann dürfen Sie den neu entstandenen Inhalt nur unter Verwendung identischer Lizenzbedingungen weitergeben.

- Im Falle einer Verbreitung müssen Sie anderen die Lizenzbedingungen, unter die dieser Inhalt fällt, mitteilen.
- Jede dieser Bedingungen kann nach schriftlicher Einwilligung des Rechtsinhabers aufgehoben werden.

Haftungsausschluss 

Die gesetzlichen Schranken des Urheberrechts bleiben hiervon unberührt.  
Das Commons Deed ist eine Zusammenfassung des **Lizenzvertrags** in allgemeinverständlicher Sprache.