



**Fokus-Ratgeber
von Klaus Steinseifer**

Thema

Wie Sie Kunden eine schlechte Nachricht überbringen

Klaus Steinseifer

fokussiert sich mit seinen Ratgebern auf ein Thema aus der Unternehmensführung und/oder der Mitarbeiterführung im Handwerk und im Mittelstand.

Für den Inhalt verantwortlich

Klaus Steinseifer | Die Steinseifer-Seminare[®]

Bahnhofstraße 47 | 71282 Hemmingen

klaus.steinseifere@steinseifer.com

www.steinseifer.com | www.blog-handwerk.de

Coverbild von Free-Photos auf Pixabay

Klaus Steinseifer [Informationen](#)



Aus der Fokus-Ratgeber-Reihe von Klaus Steinseifer

Kunden eine schlechte Nachricht überbringen

Die Sache ist unangenehm, lässt sich aber manchmal nicht vermeiden: Sie müssen Ihrem Kunden eine schlechte Nachricht überbringen. Daraus das Beste zu machen, darauf kommt es für Sie an.



Bild von Budimir Jevtic auf Shutterstock

Die Strategie, mit der Sie Ihre Gesprächspartnerin, Ihren Gesprächspartner - trotz aller Enttäuschung - für sich gewinnen, besteht aus vier Schritten:

Erster Schritt: Vermeiden Sie grundsätzlich negative Emotionen: "Herr Schneider, ich weiß, Sie werden jetzt wahrscheinlich enttäuscht sein..."

Ganz falsch ist es, das Gespräch betont positiv zu beginnen. Denn durch die darauffolgende schlechte Nachricht würde Ihre Gesprächspartnerin, Ihr Gesprächspartner künftig auch bei angenehmen Verhandlungen misstrauisch auf negative Signale warten: "Na, da bin ich mal gespannt, was jetzt wieder kommt!"

Zweiter Schritt: Benutzen Sie ruhig abschwächende Formulierungen - aber beschönigen Sie nichts. Im Klartext: Streichen Sie Redewendungen wie: "Das dürfen Sie nicht so tragisch sehen!", oder: "Machen wir kein Drama daraus!" Sagen Sie lieber: "Ich weiß, die Sache ist unangenehm!"

Dritter Schritt: Geben Sie Hintergrundinformationen, nennen Sie die Gründe für Ihre Mitteilung. Denn wenn Ihre Gesprächspartnerin, Ihr Gesprächspartner diese nicht kennt, wird man sie auch nicht nachvollziehen können - und wird sie sicher nicht akzeptieren.

Vierter Schritt: Bieten Sie Ihre Hilfe an. Versuchen Sie, Ersatzlösungen zu präsentieren: "Ich weiß, dass..., aber vielleicht hilft es Ihnen, wenn ich Ihnen ersatzweise ..."

Hier noch einige Formulierungen, die Sie in Zukunft vermeiden werden und was Sie stattdessen sagen werden:

Statt: "Dafür bin ich nicht zuständig!"

Besser: "Zuständig ist Herr Meier. Ich werde sehen, dass ich ihn für Sie erreiche!"

Statt: "Ich kann Ihnen aber nichts versprechen!"

Besser: "Ich verspreche Ihnen, dass ich mich für... einsetze!"

Statt: "Frau Müller ist nicht da!"

Besser: "Frau Müller kommt um 11.00 Uhr wieder, darf sie bei Ihnen anrufen, oder soll ich ihr etwas ausrichten?"

Statt: "Heute nicht mehr und auch in dieser Woche nicht!"

Besser: "Nächste Woche Dienstag habe ich den ganzen Tag Zeit für Sie!"

Statt: "Ich habe die Unterlagen zurzeit nicht da!"

Besser: "Ich besorge mir sofort Ihre Unterlagen und rufe Sie zurück!"

Statt: "Das ist aber nicht meine Schuld!"

Besser: "Ich kann Ihnen eine Problemlösung anbieten!"

Statt: "Ich kann da nichts machen!"

Besser: "Ich werde gleich prüfen, was sich machen lässt und rufe Sie zurück!"

Statt: "Da haben Sie mich nicht richtig verstanden!"

Besser: "Da habe ich mich nicht richtig ausgedrückt!"

Wichtige Anmerkung des Autors

Wenn ich in meinen Fachartikeln die männliche Form der Anreden und Bezeichnungen gewählt habe, meine ich damit grundsätzlich immer die männliche und die weibliche Form der Ansprache und der Bezeichnungen. Es ist nicht meine Absicht, ein Geschlecht zu diskriminieren. Es dient lediglich dazu, die Texte besser lesbar zu machen.

Autor



Klaus Steinseifer

Bankkaufmann, Maler- und Lackierermeister,
Seminarleiter, Referent, Berater und Autor im Handwerk
www.steinseifer.com | www.blog.handwerk.de

Impressum

<https://steinseifer.com/impressum>