



Der Tipp des Monats Juli 2004

Autor Klaus Steinseifer

Wie Sie Kunden eine schlechte Nachricht überbringen

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

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 darauf folgende 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:

Der Steini®

ist urheberrechtlich geschützt
und unterliegt dem Copyright von Klaus Steinseifer.



Die Steinseifer-Seminare
Management im Handwerk.

Seite 1 von 2

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 zur Zeit 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!"

Autor und Herausgeber



Klaus Steinseifer

Ausführliche Informationen über unsere Qualifizierungsarbeit in der modernen, zukunftsorientierten und nachhaltig erfolgreichen Unternehmensentwicklung und Unternehmensführung finden Sie unter www.steinseifer.com.

So erreichen Sie mich:

Telefon +49 (0)174 2493577

Mail klaus.steinseifer@steinseifer.com

Impressum

www.steinseifer.com/impressum

Der Steini®

ist urheberrechtlich geschützt
und unterliegt dem Copyright von Klaus Steinseifer.



Die Steinseifer-Seminare
Management im Handwerk.