



Der Tipp des Monats September 2004

Autor: Klaus Steinseifer

Wie Sie mühelos mit schwierigen Kunden umgehen

Niemand kann erwarten, im Leben nur sympathische Menschen zu treffen. Aber man kann lernen, schwierigen Kunden gegenüber aufkommende Unfreundlichkeit abzublocken und so umzulenken, dass es beiden Seiten nützt.

Reagieren Sie immer flexibel und sachlich, wenn Sie es mit schwierigen Kunden zu tun haben. Früher oder später zeigt so ein Verhalten übrigens bei fast jedem Menschen seine Wirkung. Entweder ist der Betreffende beschämt und sagt sich: "Eigentlich ein nettes Unternehmen, auf die Leute kann man sich verlassen!" Oder er befürchtet zumindest sich auf Dauer lächerlich zu machen. In beiden Fällen bestehen gute Chancen, dass sich das Verhältnis im Laufe der Zeit bessert.

Hier einige Tipps, wie Sie mit schwierigen Kunden besser klar kommen:

Massiv verärrgerter Kunde: Gut zuhören; ausreden lassen und dabei immer wieder ein paar bestätigende Worte einfließen lassen; Verständnis für den Ärger zeigen, ohne sich über das eigene Unternehmen negativ zu äußern; rasche Hilfe anbieten.

Enttäuschter Kunde: Gut zuhören; Verständnis äußern; mit glaubhaften Argumenten um Verständnis und Vertrauen werben; sich hilfsbereit zeigen; die Scharte schnellstmöglich auswetzen und erneuten Enttäuschungen vorbeugen.

Besserwisser: Sich interessiert zeigen; loben, wenn es etwas zu loben gibt; die eigene Leistungsfähigkeit deutlich, aber bewusst etwas untertrieben darstellen (ich weiß was ich kann, habe es aber nicht nötig es zu zeigen!); besonders hilfsbereit und liebenswürdig sein.

Der Steini®

ist urheberrechtlich geschützt
und unterliegt dem Copyright von Klaus Steinseifer.



Die Steinseifer-Seminare
Management im Handwerk.

Seite 1 von 2

Grobian: Sich nicht provozieren lassen: Ein Grobian ist nicht wegen Ihnen sondern aus Prinzip grob! Abreagieren lassen; nicht widersprechen; wer einen Grobian zum Lächeln bringt, hat das Spiel gewonnen. Die Erfahrung zeigt übrigens, dass Grobiane treuere Kunden sind als Überhöfliche.

Schwätzer: Ausreichend lange zuhören, dann mit konkreten Fragen zur Sache aufs Wesentliche zurückkommen; hier kann man meist nur durch Fragen führen; notfalls entschuldigen Sie sich mit "Ich habe in fünf Minuten noch einen Termin, können wir so verbleiben ..."

Gebrannte Kinder: Vor allem Verständnis zeigen, dass nach den schlechten Erfahrungen der Vergangenheit ein gewisses Misstrauen bleibt; mit positiver Reaktion anderer Kunden argumentieren und sich persönlich als Garanten verpflichten. Natürlich darf es dann zu keiner weiteren Enttäuschung kommen. Vorbeugend planen! Probleme im Vorfeld bereits erkennen und abstellen! Vertrauen aufbauen!

Ganz Eilige: Sich nicht überfahren lassen; das wirklich Wichtige mit der Zähigkeit eines liebenswürdigen Diplomaten erfragen; rasch und präzise reagieren; keinen überflüssigen Smalltalk, der den Kunden unnötig aufhalten würde.

Und dann gibt es noch so eine ganz bestimmte Berufsgruppe, mit denen jeder ganz sicher schon einmal zu tun hatte und die ich hier namentlich nicht nennen möchte. Jede Leserin und jeder Leser weiß genau, welche Berufsgruppe hier gemeint ist. ;-) Klare Ansage für diese schwersten aller Fälle: Finger weg! Sie ziehen immer den Kürzeren, auch wenn Sie im Recht sind, den Ärger haben sie hinterher allemal!

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.