



Der Tipp des Monats Mai 2012

Autor: Klaus Steinseifer

Die verbalen Kundenkiller

Tabuwörter und Tabusätze

Bei manchen Tipps des Monats muss ich gar nicht kreativ werden. Plötzlich ist es da, das Thema für den nächsten Tipp des Monats. Es wird mir buchstäblich in meinem Alltag, im Umgang mit Menschen und als Kunde von Unternehmen, vor die Füße geworfen. Der heutige Tipp des Monats ist wieder einmal ein Beispiel für einen klassischen Kundenkiller.

Vor einigen Tagen war ich mit meinem Auto in meiner Vertragswerkstatt, um meinen Wagen von den Winterreifen befreien zu lassen. Meine Reifen werden standardmäßig dort eingelagert. Unterschiedliche Schrauben stehen für Sommer- und Winterreifen zur Verfügung.

Das Kundenkillergespräch am frühen Morgen

Chef des Autohauses: "Haben Sie die Schrauben für die Sommerreifen im Kofferraum?"

Steinseifer: "Nein, die sind, wie meine Reifen, bei Ihnen eingelagert!"

Chef des Autohauses mit **böser Mine** und dem **Kundenkillersatz**:

"Das kann überhaupt nicht sein!"

Ein Blick in meinen Kofferraum ergab, dass die Schrauben dort, wie von mir bereits richtig angegeben, nicht vorhanden waren. Schließlich kenne ich den Inhalt meines Kofferraums.

Und schon wieder überlegt sich der Kunde, ob er bei diesem Unternehmen richtig aufgehoben ist und nicht in Zukunft dort sein Geld ausgibt, wo er nicht am frühen Morgen schon verbal gekillt wird.

Deshalb will ich Ihnen für Ihren täglichen Umgang mit Ihren Kunden, nicht nur im Handwerk, hier die wichtigsten Tabuwörter und Tabusätze aufschreiben:

Der Steini®

ist urheberrechtlich geschützt
und unterliegt dem Copyright von Klaus Steinseifer.



Die Steinseifer-Seminare
Management im Handwerk.

Seite 1 von 2

Beispiele für Tabuwörter

Baustelle | Dreck | Lärm | Problem | schwierig | teuer | unmöglich | nie und niemals

Beispiele für Tabusätze

Das kann überhaupt nicht sein!

Das weiß ich nicht! | Das ist nicht mein Gebiet! | Das geht mich nichts an!

Da habe ich nichts mit zu tun! | Das ist Sache vom Chef!

Das ist aber nicht meine Schuld!

Da haben wir ein Problem! | Jetzt haben wir ein Problem! | Das ist ein Problem!

Das ist aber nicht mein Problem! | Das ist Ihr Problem! | Das ist schwierig!

Ich weiß nicht, wann es bei Ihnen weitergeht, ich muss jetzt erst einmal...

Das geht nicht! | Das ist unmöglich!

Das machen wir nie so! | Das gibt es doch gar nicht!

Das sehe ich aber ganz anders! | Aber das ist doch ganz einfach!

Das sehen Sie vollkommen falsch!

Sie müssen doch zugeben, dass... | Sie müssen schon entschuldigen...

Eliminieren Sie alle Tabuwörter, auch die, die Sie selbst schon über sich ergehen lassen mussten, aus Ihrem Wortschatz, damit Sie ihnen nicht irrtümlich und gedankenlos bei Ihren Kunden herausschlutschen!

Natürlich steht Ihnen meine Hilfe zur Verfügung. In meinem Seminar **Management im Handwerk** wird auch das Thema der Kundenkiller behandelt, denn da gibt es neben den Tabuwörtern und Tabusätzen so einiges zu beachten.

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.