

Herzlich
Willkommen

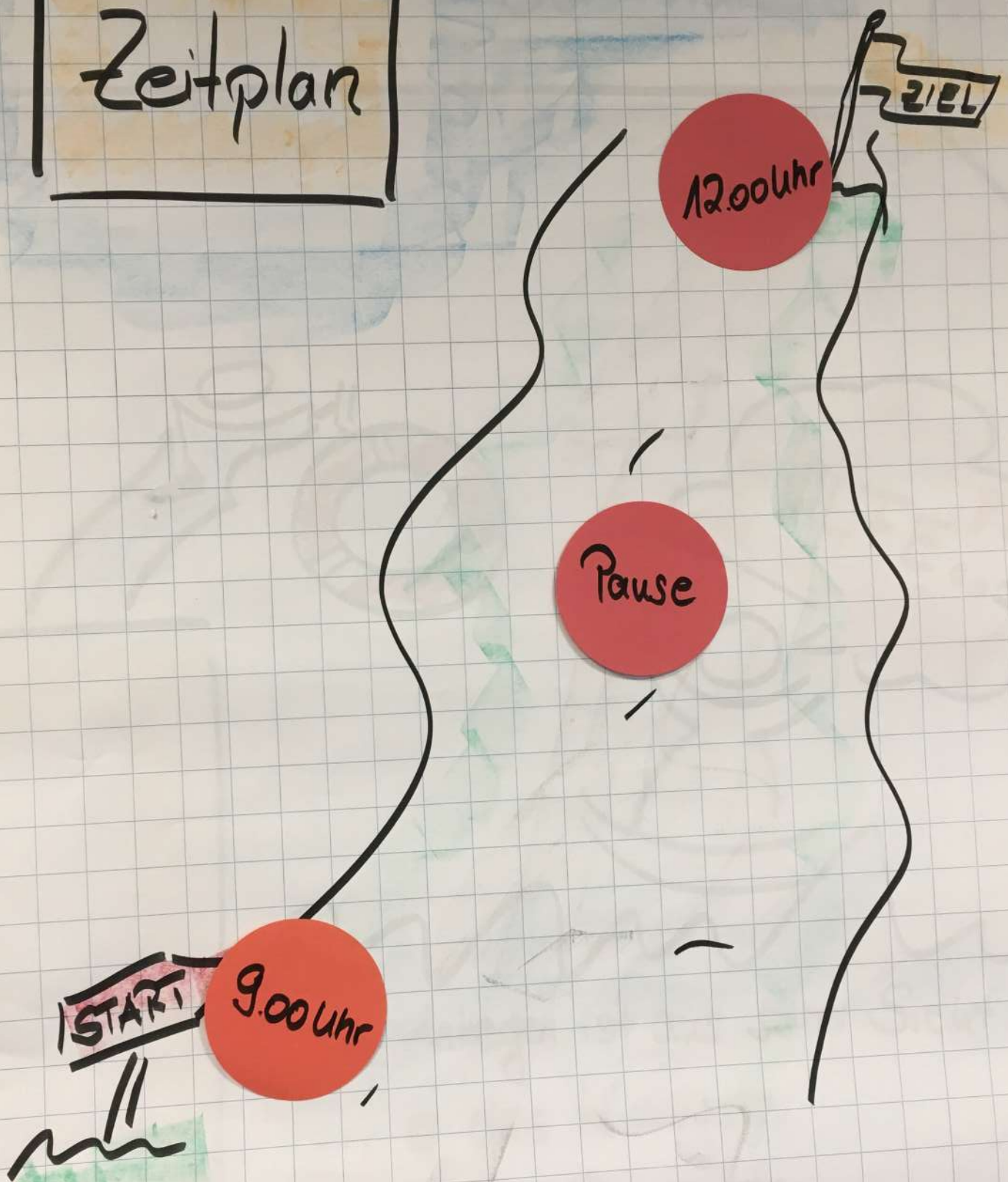
zum

Kunden-Knigge

mit

Andrea Kach

Zeitplan



Was stört Sie an den
Umgangsformen von Kollegen /innen,
Vorgesetzten und Kunden?

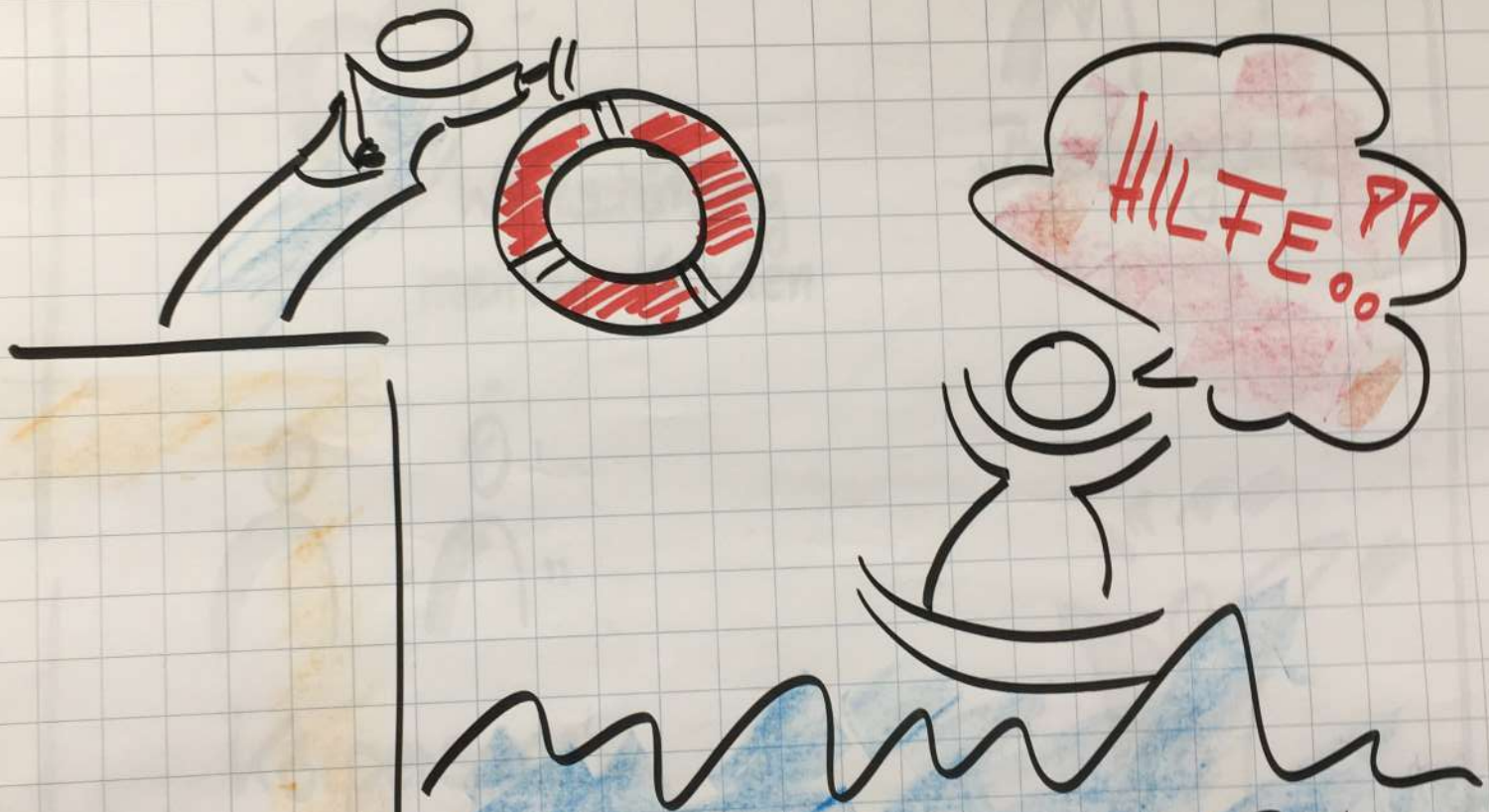
- ▷ das Wort „muss“
- ▷ gestresste Kollegen / Kunden
- ▷ unhöfliche Kunden / Kollegen
- ▷ fordernde Kunden
- ▷ kein „Bitte und Danke“
- ▷ kein sicheres Auftreten der Kollegen
- ▷ keine Lösung anbieten
- ▷ kein „Gebruddel“ - „Gemotze“ von Kollegen
- ▷ Lästern über Kunden vor Kunden



Regeln für gutes Benehmen

- ▷ Einhaltung von Terminen
- ▷ Freundlichkeit
- ▷ Positives Miteinander
- ▷ Respektvolles Verhalten
- ▷ Zeit für das Gespräch
- ▷ Flexibilität
- ▷ Besprechung des Zeitrahmens
- ▷ Zuhören
- ▷ Aussprechen lassen
- ▷ Fehler zugeben - Ehrlichkeit

Was braucht der Kunde



Sein Anliegen ist aus seiner Sicht...

.... ☐ das Wichtigste

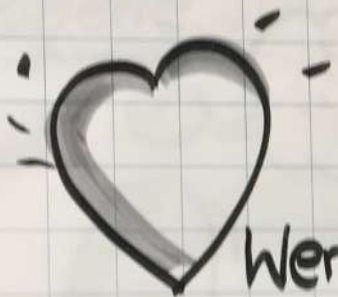
☐ das Dringenste

☐ einzigartige

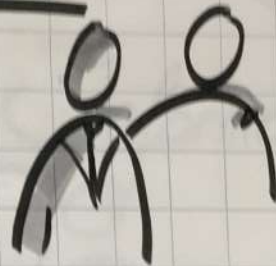
☐ einmalige

WICHTIG

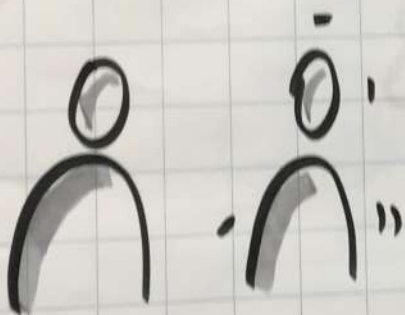
im
Umgang mit Kunden



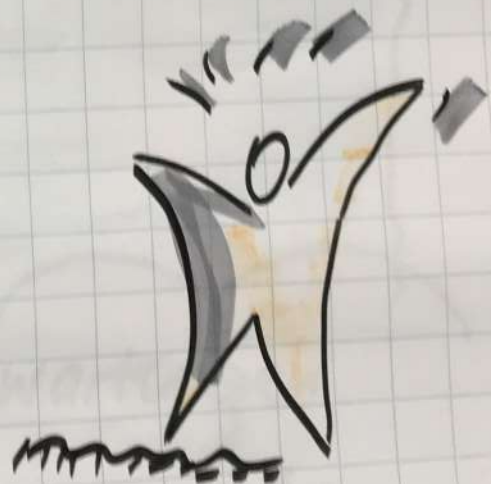
Wertschätzung
meiner Kunden



Beziehungsaufbau



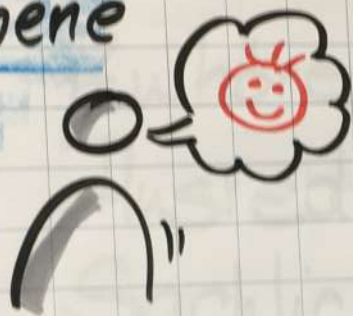
Körpersprache



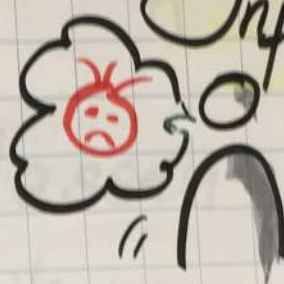
Outfit

Eisberg-Modell

Sachebene



Informationen



Emotionale Ebene

Erwartungen

Wunsch

Verständnis

Lösung

Stimmung...
Lagesform...
Gesundheit...

TOP-TEN - TIPPS

- ☒ Verständnis zeigen
- ☒ Zuhören
- ☒ Ausreden lassen
- ☒ Sachlich bleiben
- ☒ Aussagen nicht persönlich nehmen
- ☒ Fehler - Entschuldigen
- ☒ Pausen ansetzen
- ☒ "... nicht jeden Ball fangen"
- ☒ Aktive Formulierung
- ☒ lösungsorientiert agieren/reagieren

⇒ Lächeln 😊

Impulse für Kundengespräche!

• Aktives Zuhören

- * ja

- * ich verstehe

- * hum, aha

- * notiere ich gleich

• Füllwörter

- * geru

- * gleich

- * sofort

• Gesprächspartner mit Namen ansprechen

- * ... Am Anfang ... * Wenn Sie ein Angebot machen

- * ... bei Entschuldigungen ... * Am Ende des Gesprächs

POSITIVE FORMULIERUNG

 Ich habe die Unterlagen
nicht zur Hand

Einen Moment bitte - ich hole
mit Ihre Unterlagen

 Dafür bin ich nicht zuständig
Hierfür ist Fr. X zuständig.
Ich verbinde Sie gleich mit ihr ...

 Herr M. ist nicht da / nicht zu spre
Herr M. kommt um wieder.
(selbst weiterhelfen / Vertreter verbinden)

☒ 1/ Nein das stimmt überhaupt nicht
Da liegt ein Missverständnis vor

☒ Da haben Sie mich nicht verstanden...
Da liegt ein Missverständnis vor

☒ Heute geht das gar nicht mehr
Gleich Anfang nächster Woche
. . . . konkreter Terminvorschlag

☒ Wie stellen Sie sich das vor...
das schaffen wir nicht
Sind Sie mit folgender Lösung
einverstanden