

Herzlich
Willkommen

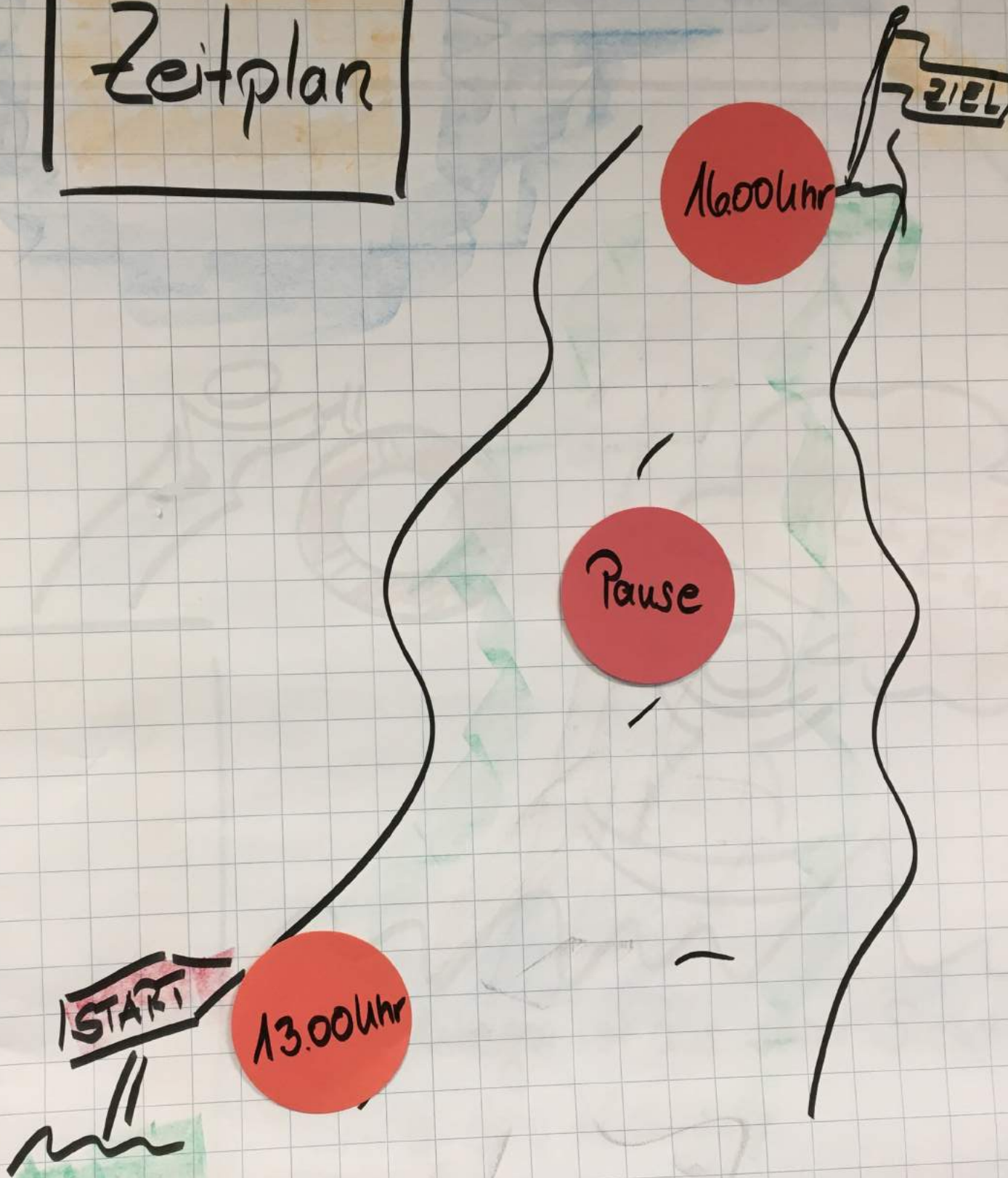
zum

Kunden-Knigge

mit

Andrea Kach

Zeitplan



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

- ▷ kein Respekt der Kunden
- ▷ Unverschämtheit am Telefon
- ▷ persönliche Beleidigungen
- ▷ Verallgemeinerung
- ▷ freche Aussagen
- ▷ keine Wertschätzung
- ▷ kein Bitte und Danke
- ▷ keine Entschuldigung

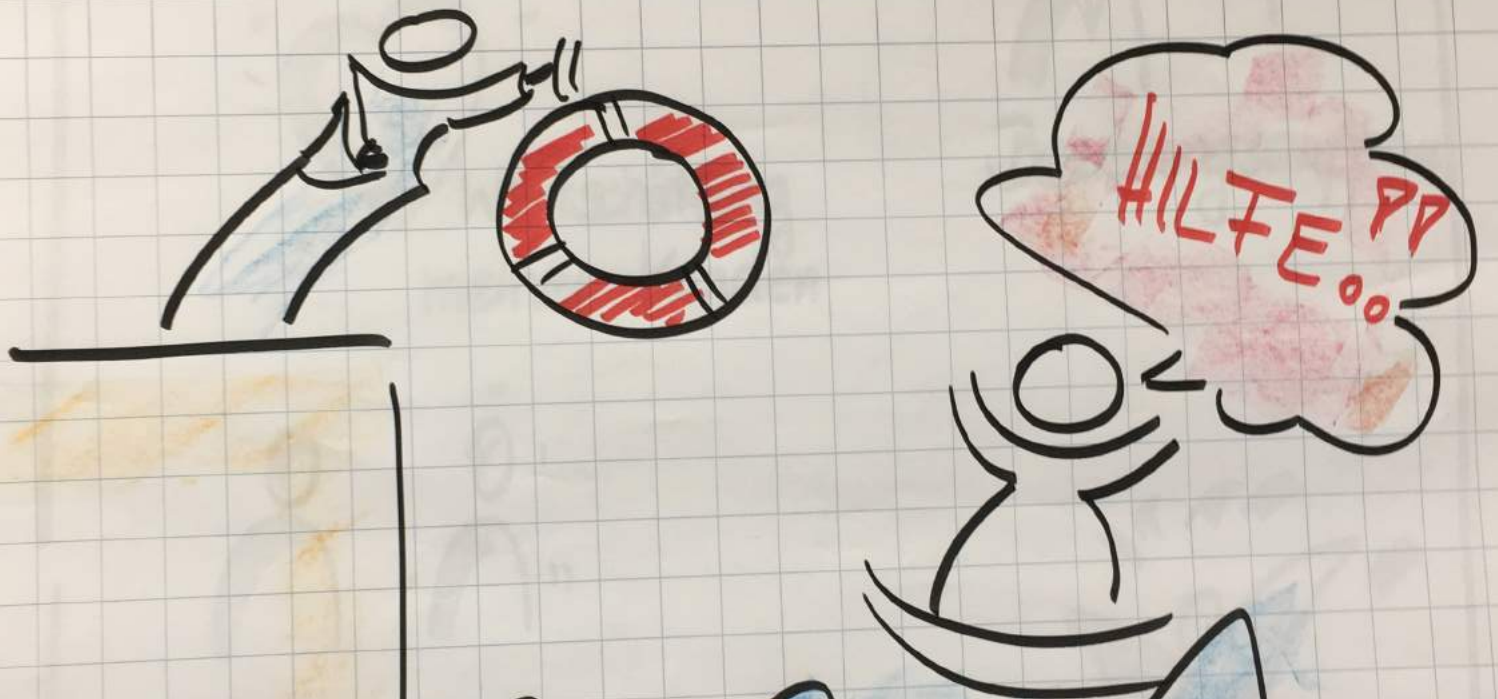


Regeln für gutes Benehmen

- ▷ „erst denken dann schwätzen“
- ▷ Bitte und Danke sagen
- ▷ hinein fühlen in meinen Gegenüber
- ▷ Ausreden lassen
- ▷ Verständnis gegenüber neuen Mitarbeitern
- ▷ Zuhören
- ▷ Respektvoller Umgang
- ▷ Loben



Was braucht der Kunde

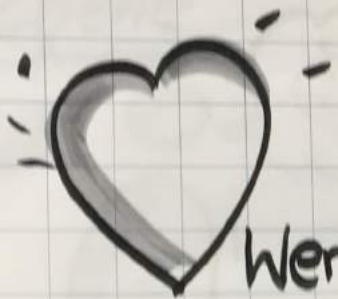


Sein Anliegen ist aus seiner Sicht...

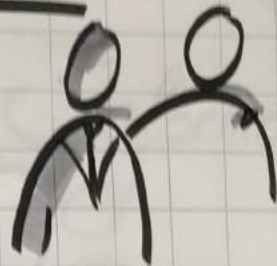
- ☐ das Wichtigste
- ☐ das Dringende
- ☐ einzigartige
- ☐ einmalige

WICHTIG

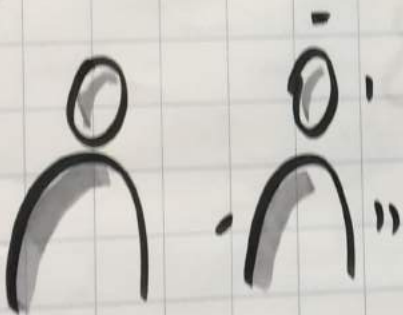
im
Umgang mit Kunden



Wertschätzung
meiner Kunden



Beziehungsaufbau



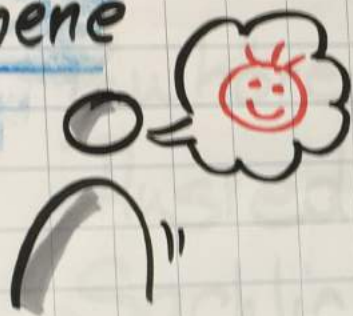
Körpersprache



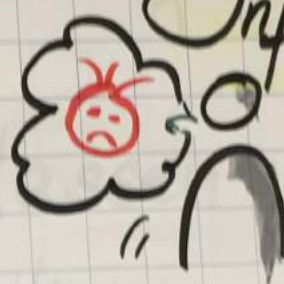
Outfit

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, aka

- * 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 nun 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.....