

## SEMINAR

# UMGANG MIT SCHWIERIGEN KUNDEN

*„Um klar zu sehen, genügt ein Wechsel der Blickrichtung.“*

(Antoine de Saint-Exupéry)

Alle kennen ihn, den “schwierigen Kunden”. Im Gespräch mit Servicemitarbeitern oder Verkäufern stellt sich allerdings heraus, dass sich hinter dem Begriff „schwierig“ oft ganz andere Zuweisungen verbergen. Die einen meinen mit schwierig die kritischen Kunden, andere empfinden den Umgang mit diesen eher als leicht. Dafür empfinden Sie aggressive oder unzüngliche Menschen als schwierig. So scheint es kein einheitliches Bild von schwierigen Kunden zu geben. Vielmehr bezeichnen wir die als schwierig, für die wir noch keinen passenden Zugang haben.

In diesem Seminar erkennen die TeilnehmerInnen, dass der Andere keine „Schuld“ hat, sondern dass ihnen bisher einfach das passende Werkzeug für einen erfolgreichen Umgang fehlt. Hierbei werden u.a. folgende Fragestellungen bearbeitet:

- ▶ Welche Verhaltensweisen von Kunden empfinden wir angenehm – welche lehnen wir ab? Warum ist das so?
- ▶ Welche Möglichkeiten gibt es, angemessen auf ein von mir schwierig empfundenenes Verhalten zu reagieren?
- ▶ Welche Möglichkeit passt zu mir?

### ICH BIN ABER PREMIUMKUNDE!

Wie es Ihnen gelingt, mit einer hohen oder sogar überhöhten Anspruchshaltung konfliktfrei umzugehen, erfahren die TeilnehmerInnen hier.

### ICH HÖRE WAS, WAS DU NICHT SAGST

Jede Aussage von Kunden zieht vielfache Reaktionsmöglichkeiten nach sich. Hierbei entspricht nicht der Wahrheit, was A sagt, sondern was B versteht. Sie haben dabei stets selbst in der Hand, ob sie sich bspw. aufgrund einer Beschwerde persönlich angegriffen fühlen oder stattdessen versuchen, dass Anliegen hinter der Beschwerde herauszuhören. In Abhängigkeit davon ergibt sich ein völlig anderer Gesprächsverlauf.

### ICH – AUSSAGEN VERMEIDEN KONFLIKTE

Wenn Menschen sich mit einem für Sie unangebrachtem oder störendem Verhalten konfrontiert sehen, neigen sie häufig zu vorschnellen, unüberlegten Anschuldigungen, bspw. „Du bist zu laut“ oder „Du hast mir das nicht gesagt.“ Derartige Aussagen werden vom Gegenüber als provokant wahrgenommen und führen zu Streitigkeiten. Besser ist es, wenn Sie stattdessen Ihre Sicht der Dinge schildern: „Ich habe diese Information bisher nicht erhalten.“ Hier lernen die Teilnehmer, schwierig empfundene Verhaltensweisen von Kunden so anzusprechen, dass diese damit konfliktfrei umgehen kann.

### IN HEIßEN SITUATIONEN COOL BLEIBEN.

Unfaire Angriffe oder Provokationen machen viele hilflos oder wütend. Auf ein „Das ist ja mal wieder typisch!“ lenkt zum Beispiel eine freundlich-interessierte Frage „Was finden Sie typisch?“ einen persönlichen Angriff auf die Sachebene, die sich viel leichter diskutieren lässt.

### UND WAS MACHE ICH WENN ...

Hier finden die TeilnehmerInnen Strategien für die Situation, die sie persönlich als schwierig im Umgang mit Kunden empfinden.

**Dauer:** 1 Tag