

Der Umgang mit schwierigen Kunden

„Zunächst emotional abholen“

Missverständnisse und Fehler passieren. Denn Perfektion ist unmenschlich. Entscheidend ist dann, wie Bauingenieure oder Generalunternehmer mit Beschwerden von Kunden umgehen. Grundregel für den Vertriebsberater Jürgen Frey ist deshalb: „Holen Sie Ihre Kunden emotional ab.“ | **Jens Gieseleser**

48

Versucht es bei schwierigen Kunden erst mit dem „Wir-Gefühl“: der Buchautor Jürgen Frey.



Jens Gieseleser

ter wach hält gegenüber alltäglicher Nachlässigkeit in der Abwicklung von Projekten. Und jede Beschwerde ist eine kleine Unternehmensberatung: Was können wir tun, damit diese Situation nicht nochmals eintritt?

Kein standardisiertes Verfahren

„Jeder Kunde, jede Lage ist unterschiedlich. Deshalb gibt es kein standardisiertes Verfahren, wie man mit schwierigen Kunden umgeht“, weiß Frey, der jahrelang als Verkäufer gearbeitet hat, ehe er als Berater und Trainer tätig wurde. Es gibt Momente, da müssen Bauplaner schnell reagieren. Ist der Gebäudetechniker nicht pünktlich auf der Baustelle, muss sofort eine Lösung gefunden werden. Wer jetzt über das wie und warum diskutiert, gießt nur zusätzliches Öl ins Feuer. Die schnelle Reaktion hat zwei Vorteile: Später kann beruhigter eine abschließende Lösung gefunden werden und die Ursache des Problems kann wahrscheinlich nur nach interner Rücksprache geklärt werden.

„Nichts ist so entwaffnend wie einen Fehler zuzugeben“, sagt Wirtschaftsingenieur Frey. Oft laufen Schuldzuweisungen ins Leere, wenn der Kunde hört: „Da ist mir ein Fehler passiert. Das geht auf mein Konto.“ Ebenso kann der Chef eines Planungsbüros viel Spannung aus dem Gespräch nehmen, wenn er fragt: „Was schlagen Sie vor?“ Das muss nicht bedeuten, immer nachzugeben und dem Kunden mit Preisen entgegenzukommen. Um beim oben genannten Beispiel zu bleiben: Bei der Klärung des Missverständnisses kann sich herausstellen, dass etwa eine Mail mit der Terminänderung rechtzeitig vom Ingenieurbüro versandt wurde, aber die neue Assistentin des

Gegenüber ein Lieferant ist, ein Handwerker oder ein Kunde – Betriebe sollten an langfristigen Geschäftsbeziehungen interessiert sein. Denn es ist viel schwieriger, neue Kunden zu gewinnen als alte zu halten, die grundsätzlich von der Produktqualität und den Dienstleistungen überzeugt sind.

Auch umgekehrt wird ein Schuh daraus: Jede Reklamation, die erfolgreich abgewickelt wird, stärkt die Kundenbeziehung und ist indirekt Werbung für das Unternehmen. Wenn es schon Ärger gibt, dann sollen Kunden zumindest weiter erzählen, dass ein Kompromiss gefunden wurde. Deshalb sollte jede Beschwerde selbstverständlich ernst genommen werden. Auch weil das die eigenen Mitarbei-

➤ Egal, ob die Beschwerde berechtigt ist oder nicht: Der Kunde ist zunächst verärgert und möchte gehört werden, so der Buchautor („Mein Freund, der Kunde“). Neben dem sachlichen Problem ist nämlich zusätzlich die Beziehungsebene gestört.

Im ersten Moment kann es deshalb hilfreich sein, psychologisch gemeinsame Sache mit dem Kunden zu machen: Wir werden das Problem lösen. Dadurch bauen Mitarbeiter von Ingenieurbüros keine Front gegenüber Kunden und Geschäftspartnern auf, sondern vermitteln, dass die Situation für beide Seiten unangenehm ist. Und dass die Bereitschaft existiert, das Missverständnis zu klären und eine sinnvolle Lösung zu finden. Gleich, ob der

**JENS GIESELER**

➤ Freier Journalist in München; spezialisiert auf Personal- und Managementthemen

Gebäudetechnikern sie intern nicht weitergeleitet hat. Kein Wunder, dass der Handwerker erst am Nach- statt am Vormittag kommt.

Kleine Zugeständnisse können helfen

Schon kleine Zugeständnisse können erboste Kunden befriedigen, weiß der Württemberger Frey aus Erfahrung. Allerdings mahnt er die richtigen Prioritäten zu setzen: Der Kunde, der am lautesten schreit, muss nicht der Wichtigste sein. Und es gelte immer zu prüfen, ob es sich lohnt, um den in Frage stehenden Betrag zu streiten. In manchen Fällen könnte die Arbeitszeit vielleicht sinnvoller genutzt werden, als um kleine Geldbeträge zu zanken. Für eine vernünftige Lösung benötigen Bauingenieure und ihre Mitarbeiter Fingerspitzengefühl: Jeder Kunde, jede Reklamation, jede Situation ist anders. Ein standardisiertes Verhalten gegenüber schwierigen Kunden gibt es nicht. ◀

➤ Zehn Tipps zum Umgang mit schwierigen Kunden:**1. Entschuldigung**

Einen Kunden um Entschuldigung bitten ist immer gut. Aber sagen Sie: Ich bitte um Entschuldigung, nicht: Ich entschuldige mich!

2. Erklärung

Oft hilft es, verärgerten Kunden den größeren Rahmen aufzuzeigen: Warum haben wir uns für folgendes Vorgehen entschieden? Warum können wir ihm preislich nicht entgegenkommen? Welche Überlegungen stecken hinter der Entscheidung?

3. Fehler zugeben

Nichts ist so entwaffnend wie einen Fehler zuzugeben und auf sich persönlich zu nehmen.

4. Entschädigung

Die Erfahrung zeigt, selbst sehr erboste Kunden sind mit kleinen Zugeständnissen oft zufrieden.

5. Wiederholungen

In schwierigen Kundengesprächen fällt es Gesprächspartnern schwer zu hören. Es ist deshalb sinnvoll, den eigenen Standpunkt in unterschiedlichen Worten zu wiederholen.

6. Wir-Gefühl

Manchmal hilft es, sich auf die Seite des Kunden zu schlagen: Wir lösen das Problem.

7. Zeitfaktor

Manchmal ist es ganz gut, Zeit zu gewinnen und Dampf raus zu lassen.

8. Ball zurückspielen

Eine starke Frage ist immer: „Was schlagen Sie vor?“

9. Rücksprache

Wenn Sie mit Ihrem Latein am Ende sind und das Gespräch fest sitzt, bitten Sie Ihren Gesprächspartner um eine Unterbrechung. „Geben Sie mir die Chance, um darüber noch einmal nachdenken. Ist es in Ordnung, wenn ich Sie heute Mittag anrufe?“

10. Prioritäten

Sind die Kunden, die am lautesten schreien, auch die wichtigsten? Lohnt es sich, um diesen Betrag zu streiten? www.highway-to-sell.de

49

Anzeige

GfS Sicherheit an Türen**WIR SICHERN IHRE NOTAUSGÄNGE**

Wir zeigen's Ihnen:
25.-28.8.2014
Frankfurt
Halle 3.1
Stand 31 G03



Seit mehr als 35 Jahren zählt GfS zu den Marktführern im Bereich Fluchtwegsicherung und Türentechnik. Mit innovativen, qualitativ hochwertigen Produkten eröffnet GfS neue Wege – kompetent, flexibel, zuverlässig.

- ➔ GfS Türterminal
- ➔ GfS EH-Türwächter
- ➔ NEU GfS Tagalarm in Edelstahl
- ➔ GfS e-Bar®

