

# ...vom Umgang mit schwierigen Kunden

Sue Legahn - Hamburg

*Wer kennt das nicht: Frau Meyer nörgelt an allem rum, Herrn Müller ist das viel zu teuer, Hänschen ist schon wieder krank und will sein Geld zurück, Frau Schulz hat sich mit dem Kursleiter angelegt..... und Oma Müsch hat ein Haar im Schwimmbassin gefunden. Täglich laden Kunden ihren Frust (und gelegentlich berechtigte Beschwerden) im Schwimmschul-Büro oder beim Kursleiter ab.*

Wir wollen schauen:

## **Welches sind die häufigsten Beschwerden und was steckt wirklich dahinter?**

- ✚ Geht es um Inhalte, äußere Bedingungen, Preise, Kurszeiten?
- ✚ Ist die Beschwerde berechtigt ?
- ✚ Habe ich Fehler gemacht?
- ✚ Habe ich unzureichend informiert?

## **Wie verhalte ich mich, wenn eine Beschwerde an mich herangetragen wird?**

- ✚ Bin ich sauer, beleidigt, ärgere ich mich? Lasse ich das den Kunden wissen?
- ✚ Bügel ich seine Beschwerde einfach ab oder höre ich ihm zu und nehme ihn ernst?
- ✚ Suche ich mit ihm gemeinsam eine Lösung oder teile ihm mit, dass die Dinge so sind wie sie sind?
- ✚ Höre ich zu oder belehre ich?
- ✚ Stelle ich klar, wann MEINE Grenze überschritten ist und respektiere ich die meines Gegenübers?

## **Wortwahl, Tonfall, Körpersprache spielen eine wichtige Rolle im Umgang mit dem unzufriedenen Menschen, der mir gegenüber steht/am Telefon mit mir spricht. Ein Gespräch kann (fast) immer gewendet werden.**

- ✚ Allerdings muss ich mich mit dem, was ich tue, sicher fühlen und 100% dahinter stehen.
- ✚ Ich muss mir sicher sein können, dass mir kein Mitarbeiter oder Kollege versehentlich in den Rücken fällt.
- ✚ Meine Antworten müssen sachlich und korrekt sein
- ✚ Ich muss meine Integrität wahren, es dem Kunden nicht um JEDEN Preis recht machen
- ✚ Ich muss dem Kunden klarmachen, dass ich ihn ernst nehme, seine Beschwerde jedoch sachlich entkräften

## **Wir erfassen einige Standardsituationen und geben Verhaltensbeispiele!**