

Ohne Hindernisse zum Top-Service Kundenbindung leicht gemacht

Professionelle und wertschätzendes Verhalten im Kundenkontakt zahlt sich für alle und immer aus. Monica Schori zeigt in ihrem Werk ›Trainingsbuch Kundenkontakt‹ wie man als Dienstleister beim Kunden punktet und sich einen guten Ruf erarbeitet.

Dienstleister können sich nie auf ihren Lorbeeren ausruhen, sondern müssen sich täglich neu beweisen. Erfolgreiche Musikstars oder Bühnenschauspieler machen es vor:

Sie sind in der Lage, auch beim 100. Auftritt dem Publikum den Eindruck eines einmaligen Erlebnisses zu vermitteln. Sie beherrschen die Kunst, Routine nicht als Routine wirken zu lassen. Der zahlende Besucher gewinnt dadurch den Eindruck, dass sich der Künstler in der von ihm besuchten Vorstellung ganz besonders bemüht hat.

Was Künstler können, müssen auch andere Dienstleister anwenden, um auf Dauer Erfolg zu haben. Monica Schori weist in ihrem ›Trainingsbuch Kundenkontakt‹ den Weg,

beim Kunden zu punkten. Da Produkte häufig austauschbar sind, der Kunde somit auswählen kann, wird er dort am liebsten einkaufen, wo er auf freundliche und kompetente Verkäufer trifft. Die Autorin gibt daher in ihrem Buch viele Beispiele, auf was es ankommt. Sie arbeitet heraus, dass Kaufentscheidungen nicht völlig rational getroffen werden, sondern emotionale Bedingungen diesbezüglich eine große Rolle spielen.

Doch dazu bedarf es viel Übung. Neulinge müssen intensiv geschult werden, schließlich sind diese Anfangs noch unsicher und müssen sich bei Verkaufsgesprächen häufig sehr konzentrieren, was unter Umständen als Unfreundlichkeit gewertet wird. Dabei ist die Ursache des ernsten Gesichts schlicht die mangelnde Routine. Wie bei einer Eiskunstläuferin kommt das strahlende Lächeln beziehungsweise das lockere Verkaufsgespräch erst, wenn die Kür gut beherrscht wird.

Mit Checklisten und Praxisfällen wird dem Leser daher die Möglichkeit gegeben, sich auf den Weg zu machen, ein guter Dienstleister in seinem Bereich zu werden, der lächelnd und routiniert dem Kunden entgegentritt. Diese Eigenschaft ist für jedes Unternehmen elementar.

Mehr Mut zum Lächeln

Vorgesetzte müssen ein Auge darauf haben, dass der Kunde optimal umsorgt wird, schließlich schaden unprofessionelle oder unfreundliche Mitarbeiter beziehungsweise Mitarbeiterinnen massiv dem Unternehmen. Eine einmalige Entgleisung oder Fehlleistung kann jahrelange Konsequenzen haben. Ein chinesisches Sprichwort weist daher völlig zu Recht darauf hin, dass des Lächelns Unkundige kein Geschäft eröffnen sollten.

Ein guter persönlicher Kundendienst hat jedoch nicht nur für Unternehmen Vorteile: Wer es schafft, seinen Kunden wertschätzend aber auch auf gleicher Ebene zu begegnen, wird längerfristig glücklich und erfolgreich sein. Unterwürfigkeit ist daher ebenso wenig richtig, wie Überheblichkeit. Professionelles Verhalten ist angesagt, soll sich der Erfolg einstellen. Speziell diesem Punkt ist ein ganzes Kapitel gewidmet. Hier erfährt man unter anderem, wie man mit falschen Reaktionen zuverlässig Kunden loswerden kann, welche Rolle eine gepflegte Erscheinung auf die Kundenbindung hat und dass Kunden auf spontane Hilfsbereitschaft mit Dankbarkeit reagieren.

Das Buch ist voll von nützlichen Ratschlägen, um zum perfekten Dienstleister aufzusteigen. Hier finden sich beispielsweise „DOs“ und „DONTs“, die Türen weit öffnen oder fest verschließen können. Es werden Standardfloskeln kritisch hinterfragt und ein besserer Gesprächsstil aufgezeigt, mit dem man ohne Kundenverpöhlung eine gewünschte Reaktion erreicht. Interessant in diesem Zusammenhang ist auch der Hinweis auf die Minus-Plus-Technik,

Das Buch ist voll von nützlichen Ratschlägen, um zum perfekten Dienstleister aufzusteigen. Hier finden sich beispielsweise „DOs“ und „DONTs“, die Türen weit öffnen oder fest verschließen können. Es werden Standardfloskeln kritisch hinterfragt und ein besserer Gesprächsstil aufgezeigt, mit dem man ohne Kundenverpöhlung eine gewünschte Reaktion erreicht. Interessant in diesem Zusammenhang ist auch der Hinweis auf die Minus-Plus-Technik,



Dienstleistung am Kunden bedarf Menschenkenntnis, Diplomatie und positiver Grundhaltung. Monica Schori hat mit ihrem ›Trainingsbuch Kundenkontakt‹ ein Werk vorgelegt, das nicht nur bezüglich dieser Fertigkeiten schult, sondern den Weg zum perfekten Dienstleister weist.

Titel: Trainingsbuch Kundenkontakt
Autorin: Monica Schori

Verlag: Redline Verlag
ISBN: 978-3-86881-598-6
Jahr: 2016
Preis: 16,99 Euro

bei der negative Einwände aufgenommen und einem positiven Aspekt gegenübergestellt werden.

Besonders lehrreich auch die Abschnitte, in denen es um das Beherrschen kritischer Situationen geht. Hier wird der Umgang mit schwierigen Kunden ebenso geschildert, wie die Kunst, ›Nein‹ sagen zu müssen. Ob unentschlossener, alkoholierter oder dominanter Kunde – zu diesen und noch viel mehr Kundentypen werden im Buch Hinweise bezüglich eines souveränen Umgangs gegeben. Diesbezüglich ist die Handhabung eines Diebstahls besonders heikel. Handelt es sich um einen echten Diebstahl oder nur um ein Versehen? Monica Schori gibt in ihrem Buch einige Hinweise bezüglich der Reaktion auf solche Vorkommnisse.

Loben und Aufklären

Sehr erwähnenswert auch die Bewältigung der Situation, in der der Verkäufer ›Nein‹ sagt, der Kunde den Vorgesetzten verlangt und von diesem ausnahmsweise ein ›Ja‹ erhält. Nachträglich sollte der Vorgesetzte dem Verkäufer danken, dass er die betrieblichen Regeln eingehalten hat und erklären, warum der Kunde trotzdem bekommen hat, was er wollte. Unterbleibt dieses Gespräch, ist dies für den Verkäufer eine Situation mit für ihn unbefriedigendem Ausgang.

Ein ganz wichtiger Punkt auf dem Weg zum perfekten Dienstleister ist das Telefonieren. Die in diesem Abschnitt aufgelisteten Schwachstellen sind es wert, behoben zu werden. Auch hier werden konkrete Vorschläge gemacht, wie man den Kunden mit guter Leistung überzeugen kann. Insbesondere Chefs sollten sich die dort stehenden Tipps zu Herzen nehmen, um zu einem verbesserten Telefonservice zu kommen. Beispielsweise wird empfohlen, überlange Ansa-

gen zu kürzen und englische Begriffe wegzulassen. Beim eigentlichen Gespräch sollte stets betont werden, was geht und nicht breitgetreten werden, was nicht geht.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass das ›Trainingsbuch Kundenkontakt‹

von Monica Schori ein wertvoller Ratgeber für alle diejenigen ist, die zum perfekten Dienstleister aufsteigen wollen. Hier finden sie viele gute Anregungen und Hilfestellungen, dies zu erreichen. Man spürt, dass dieses Buch auf der Grundlage eigener Erfahrungen ent-

standen ist und dadurch mit fundierten Tipps und Ratschlägen aufwarten kann. Kurz: Es ist ein Buch aus der Praxis für die Praxis.



redline-verlag.de



Hier dreht sich alles um Technik

Welt der Fertigung –
mehr muss man nicht lesen



www.weltderfertigung.de