

5. Markt und Kunde

5.3 Verhalten gegenüber Kunden

Handlungshilfen – wie es getan werden kann

> 1. Verhalten gegenüber Kunden (Checkliste „Einstiegsfragen ins Thema“)

in individualisiertes und kundenorientiertes Verhalten setzt zunächst die Klärung folgender Einstiegsfragen voraus:

1. Wer sind unsere Kunden? Wodurch zeichnen sie sich aus? Welche Eigenschaften charakterisieren unsere Kunden? (vgl. hierzu auch 5.1 Kundenbedarfe, Handlungshilfe „Aufbau einer Kundendatei“)
2. In welcher konkreten Situation wird mit den Kunden kommuniziert?
 - Allgemeine Information
 - Kundenanfrage
 - Verkaufsgespräch
 - Reklamation durch den Kunden
3. Wie findet die Kommunikation mit den Kunden statt?
 - Telefon
 - persönlicher Kontakt / direktes Gespräch
 - schriftliche Korrespondenz

Jeder Kundenkontakt und jede Gesprächssituation erfordert spezielle Vorgehens- und Verhaltensweisen der Gesprächspartner. Hierzu bieten die folgenden Handlungshilfen „Kundenumgang – worauf zu achten ist“ sowie „Kundenkontakt“ weiterführende Orientierung.

> 2. Kundenumgang – worauf zu achten ist (Infoblatt)

1. Seien Sie stets freundlich und zuvorkommend.

Bewahren Sie Ruhe, bleiben Sie gelassen, kontrollieren Sie ihre Gefühle (z.B. aufsteigenden Ärger) und steigen Sie in keine Auseinandersetzung mit den Kunden ein – auch wenn ihnen dies gelegentlich schwer fällt.

Nehmen Sie die schlechte Laune eines Kunden nicht persönlich.

Aber: Seien Sie auch nicht der Anlass für seine schlechte Laune.

2. Hören Sie ihren Kunden aufmerksam zu.

Signalisieren Sie in Kundengesprächen, dass Sie auf die Wünsche und/oder Probleme ihrer Kunden eingehen. Nutzen Sie die Chance, individuelle Kundeninteressen, Vorlieben, Abneigungen und anderes mehr im persönlichen Kontakt zu erfahren.

3. Achten Sie auf Äußerlichkeiten.

Im persönlichen Kundenkontakt kommt es oftmals auch auf vermeintlich „unwichtige“ Kleinigkeiten wie saubere Dienstkleidung, saubere Fahrzeuge sowie darauf an, keinen Dreck beim Kunden zu hinterlassen.

4. Formulieren Sie klar strukturierte und transparente – vom Kunden nachvollziehbare – Angebote.

Gegenseitige Erwartungen und Anforderungen zwischen Unternehmen und Kunden sollten mit Blick auf den Auftrag klar formuliert werden. Hierbei hilft ein detailliertes und verständliches Angebot mit allen Leistungen und Kosten.

5. Trainieren Sie gemeinsam mit ihren Beschäftigten – z.B. in Rollenspielen – bestimmte, immer wiederkehrende Gesprächssituationen.

Versuchen Sie hierbei, typische Kundenkontakte und/oder spezielle Kundentypen zu berücksichtigen bzw. durchzuspielen.

6. Gehen Sie offen und ehrlich mit – von ihnen und/oder ihren Beschäftigten gemachten – Fehlern um.

7. Das jeweils richtige Verhalten gegenüber den Kunden wird auch durch die bestehende Unternehmenskultur geprägt. (vgl. hierzu 7. Unternehmenskultur)

> 3. Dokumentation Kundenkontakt (Mustervorlage)

Die folgende Tabelle ermöglicht Ihnen und Ihren Mitarbeitern/innen einen ersten Überblick über die speziellen (Gesprächs-) Anforderungen in unterschiedlichen Kundenkontakten und ggf. bestehenden Schulungsbedarf.

Art des Kontaktes Maßnahme	Schriftlicher Kon- takt	Telefonischer Kontakt	Persönlicher Kon- takt
Werbung / gezielte Werbe- maßnahme			
Akquisition / Verkaufsges- präch			
Angebotserstellung			
Produktion – z.B. Sonder- wünsche entgegen nehmen, prüfen, bearbeiten			
Montage vor Ort			
Rechnungsstellung			
Rechnungserläuterung			
Reklamation entgegen neh- men und bearbeiten (Be- schwerdemanagement)			
Besonderheiten der Kundin / des Kunden			

> Querverweise – welche weiterführenden Informationen und Unterstützungsangebote es gibt

INQA-Unternehmenscheck

1.1 Wettbewerbsfähigkeit, 1.4 Personalplanung, 3. Risikobewertung, 4. Führung, 5.4 Marketing, 6. Organisation, 7. Unternehmenskultur, 8. Personal, 9. Prozesse, 11. Innovation

