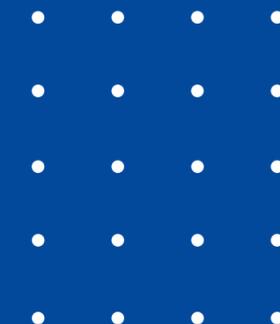
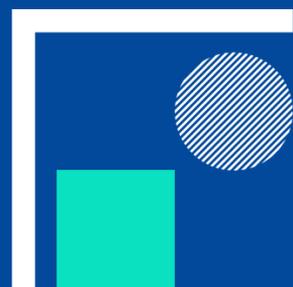


# ERWARTUNGEN



**Seitens des Kunden**

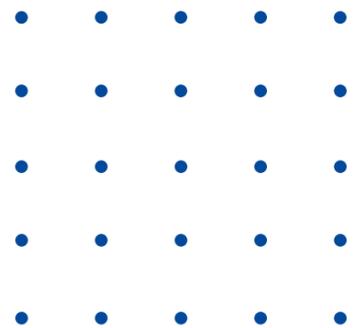


**Seitens der Firma**



- Freundlichkeit
- Verbindlichkeit
- Lösungsorientierung
- Respekt, Menschlichkeit, Empathie und Ruhe
- Fachwissen
- Geringe Wartezeiten
- Aufmerksames zuhören
- Professionelle Abwicklung
- "Kunde ist König"

# Seitens des Kunden



# FREUNDLICHKEIT

## Lächeln

Auch am Telefon

## Warme, angenehme Stimme

Ruhig, in angemessener Lautstärke

## Hilfe selbstverständlich anbieten

"Was kann ich für Sie tun?"

## Bestärkung, Dank für Kontaktaufnahme

Sowohl persönlich, am Telefon oder per E-Mail





# VERBINDLICHKEIT

## **Persönlich der Sache annehmen**

"Ich kümmere mich gerne darum"

## **Ggf. Zeitrahmen angeben**

"Ich melde mich bis zum xxx" oder Sie sollten innerhalb von xxx Tagen Post von uns erhalten."

## **Hätte hätte, Fahrradkette**

Hätte, sollte, würde - diese Begriffe verwendest Du besser nicht.





# LÖSUNGSORIENTIERUNG

## Bedarfsanalyse

Fragen, was dem Kunden wichtig ist

## Lösungsvorschläge

Wenn es mehrere Lösungswege gibt, diese aufzeigen und den Kunden entscheiden lassen.

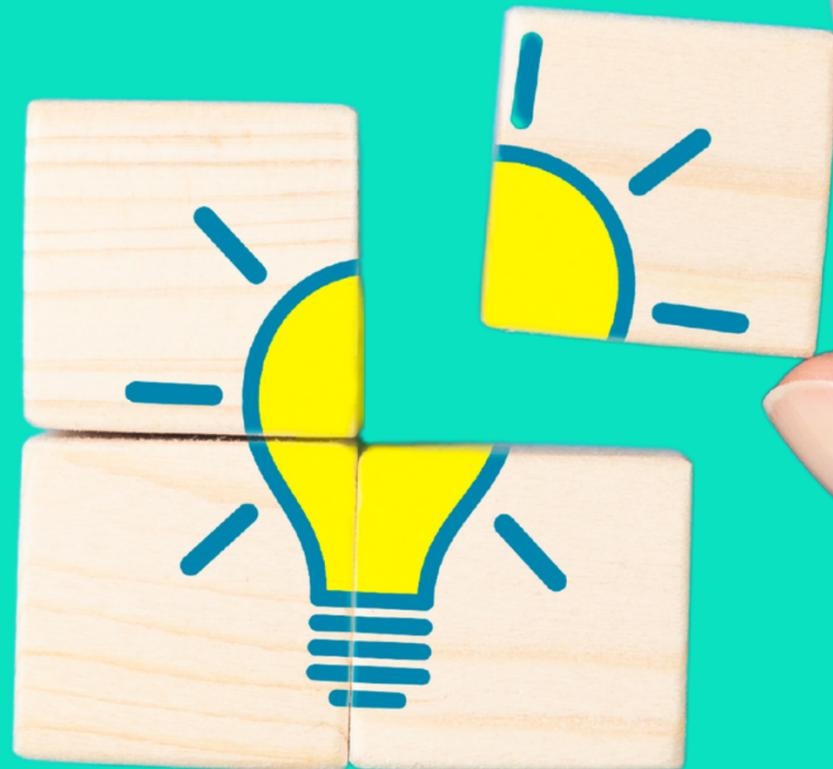
## Bestätigung einholen

"Es ist für Sie in Ordnung, dass....?"

## Massgeschneiderte Lösungen anbieten

Alle Wünsche aufnehmen, ggf. späteren Termin vereinbaren, um Lösung zu präsentieren.





# RESPEKT, MENSCHLICHKEIT

## **Alle anderen Tätigkeiten einstellen**

Konzentration auf den Kunden, ihm die volle Aufmerksamkeit schenken

## **Verständnis zeigen**

"Ja, das verstehe ich" oder "Ja, das geht mir genauso..."

## **Persönliche Ebene**

"Das ist mir auch schon passiert" oder "Ich persönlich empfinde das auch so"

## **Sprache des Kunden sprechen**

Ob Dialekt oder Art der Sprache. Passe Dich an





# FACHWISSEN

## **Produkte und Services kennen**

Mit den gängigsten Produkten und Services solltest Du Dich auskennen.

## **Klare und präzise Antworten liefern**

Sprich nicht drumherum, wie z.B. "Es kann sein" oder "Es ist möglich, dass..."

## **Informiere den Kunden, wenn Du die Antwort nicht parat hast**

Ehrlich währt am längsten.

"Ich frage eben kurz beim Kollegen nach. Dann sind wir beide schlauer"





# KURZE WARTEZEITEN

## **Telefon nicht unnötig klingeln lassen**

Versuche, ein Telefonat nach max. 3x klingeln anzunehmen.

• •

• •

## **Der präsente Kunde immer Vorrang**

Lasse keinen Kunden warten, weil Du noch eben etwas fertig machen musst. Geht es nicht anders, signalisiere, dass Du gleich für Ihn da bist.

• •

• •

• •

## **Informiere den Kunden**

Musst Du einen Kollegen fragen, hole Dir die Bestätigung beim Kunden ein und frage, ob er einen Moment warten kann.

• • • • •

• • • • •



# AUFMERKSAMKEIT

## **Zeige, dass Du Dich voll auf den Kunden und ein Anliegen konzentrierst**

"Ja, das habe ich verstanden" oder ein einfaches "Hm" oder "ja" zeigen das schon.

## **Mache Dir Notizen bei komplexeren Sachverhalten**

So kannst Du, wenn der Kunde fertig geredet hat, nochmal alles kurz zusammenfassen.

## **Nachfragen / Paraphrasierung**

Frage, ob du alles (oder einzelne Aspekte) richtig verstanden hast. Nutze dafür deine eigenen Begriffe





# PROFESSIONALITÄT

## **Sei überzeugt von dem, was Du sagst.**

Sicheres Auftreten bei völliger Ahnungslosigkeit mag gut aussehen - hilft aber im Endeffekt niemandem weiter. Zeige, dass Du der Fachmann / die Fachfrau bist.



## **Dokumentiere jedes Gespräch**

Der Kunde möchte sich nicht wiederholen, sollte ein Kollege bzw. eine Kollegin den Fall wegen Krankheit oder Urlaub weiter bearbeiten. Fasse alles kurz, aber vollständig zusammen.





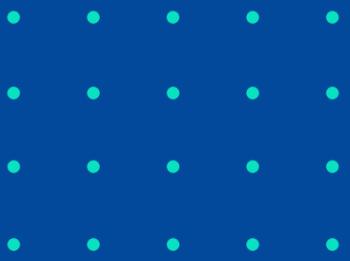
# "DER KUNDE IST KÖNIG"

## **Stimmt nicht**

Der Kunde ist König. Das ist nicht so. Ihr unterhaltet Euch auf Augenhöhe.  
Du stehst weder über ihm, noch darunter.

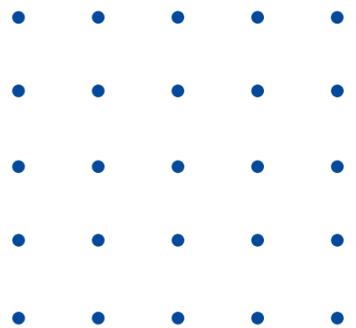






- Bearbeitung von Anfragen gemäß Vorgaben
- Positive Außenwirkung
- Verstärkung der Kundenbindung
- Balance zwischen Kundenwunsch und Firmenvorgaben
- Initiative / Motivation
- Korrekte Dokumentation

# Seitens der Firma



# KORREKTE BEARBEITUNG

## Halte Dich an Vorgaben

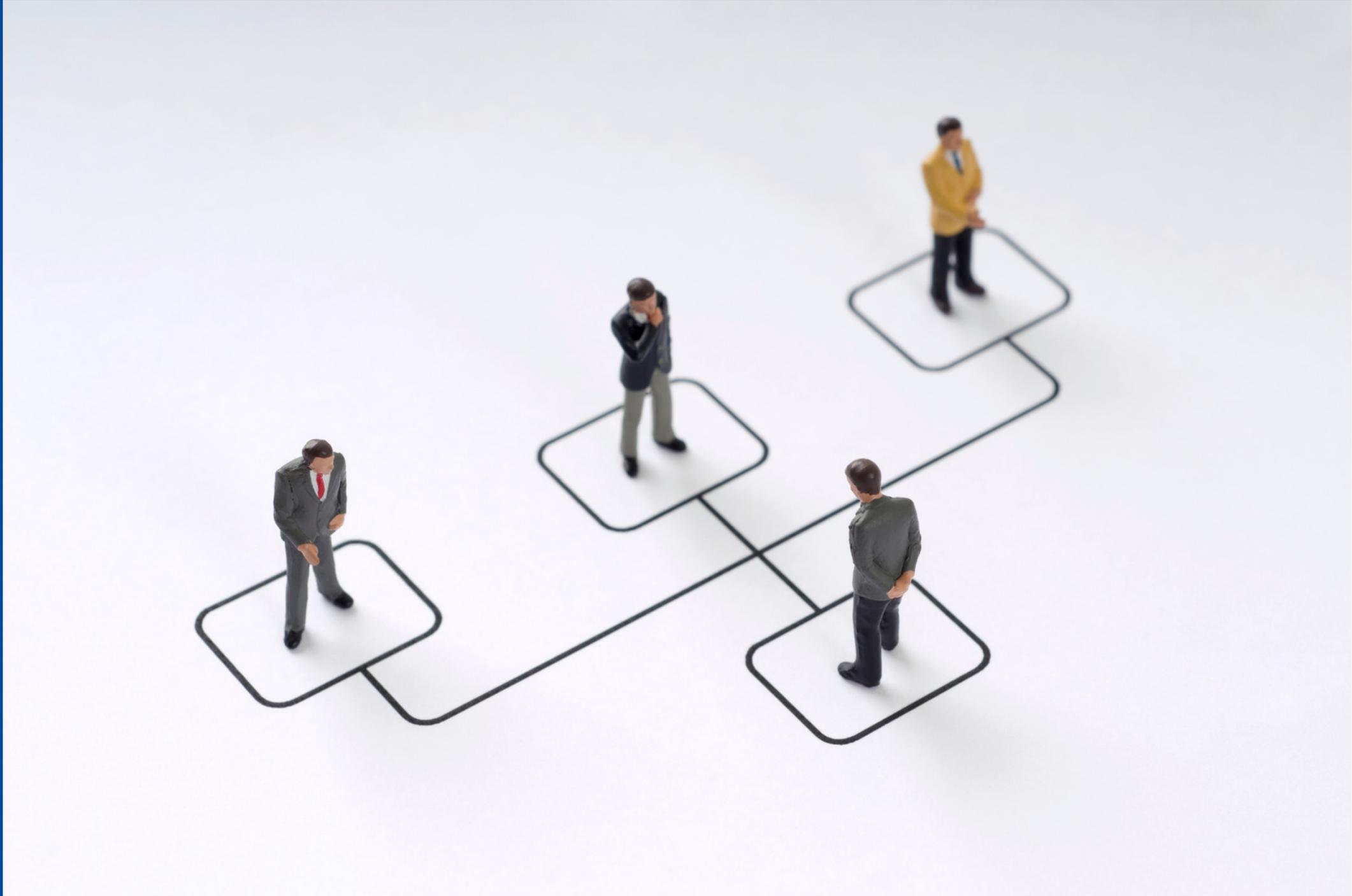
Hat Deine Firma Vorgaben, wie Du Dich z.B. am Telefon melden sollst, musst Du Dich daran halten. Natürlich kannst Du bei Deinem Arbeitgeber Verbesserungen vorschlagen.



## Kenne die Abläufe und Zuständigkeiten

Du solltest Dich mit den vorgegebenen Abläufen innerhalb der Firma auskennen und entsprechend arbeiten. Auch solltest Du wissen, wer der richtige Ansprechpartner bzw. Entscheidungsträger ist.





# POSITIVE AUSSENWIRKUNG

## **Mache einen guten Eindruck**

Das kann schon durch Ordnung an Deinem Arbeitsplatz, ordentliche Kleidung oder durch den richtigen Gebrauch der deutschen Sprache passieren - und sprich nicht negativ über Kollegen.



## **Finde Lösungen für den Kunden**

Zeige, dass die Firma wirklich daran interessiert ist, dass DU dem Kunden hilfst.



## **Offen sein für Kritik und Verbesserungen**

Wenn der Kunde den Eindruck hat, dass er dazu beitragen kann, Abläufe, Produkte oder Services zu verbessern oder zu beeinflussen, hast Du nicht nur einen glücklichen Kunden, sondern die Firma kann Potential zur Optimierung ausschöpfen - und das (meist) kostenfrei.





# KUNDENBINDUNG STÄRKEN

## **Baue eine Beziehung zu Deinem Kunden auf**

Loyalität hält Kunden davon ab, zum Mitbewerber zu wechseln. Auch sind loyale Kunden weniger preissensibel für Folgegeschäfte - sie vertrauen Dir und wissen um den Mehrwert.



## **Neukunden sind "teurer"**

Die Neukundengewinnung ist gem. diversen Studien 5x teurer als die Bestandskundenpflege.

## **Zufriedene Kunden sind die beste Werbung**

Ist der Kunde zufrieden, erzählt er in seinem privaten Umfeld, dass er bei Deiner Firma Kunde ist und schwärmt vielleicht sogar vom hervorragenden Kundenservice. Das ist kostenlose Werbung!





# BALANCE

## **Nicht um jeden Preis**

Du solltest eine gesunde Balance zwischen den Wünschen der Kunden und der Firma finden. Nicht für jeden Kunden musst Du Werbegeschenke versenden.

## **Das Thema Zeit**

Natürlich sollst Du dem Kunden ein gutes Gefühl vermitteln. Jedoch einen ganzen Tag für eine kleine Reklamation zu benötigen, ist sicher nicht im Sinne des Erfinders.

## **Nicht alles ist möglich**

Du musst auch einmal "Nein" sagen können. Nicht jeder Kundenwunsch kann erfüllt werden. Hier macht es Sinn, dieses "Nein" auch zu begründen - oder ggf. eine Alternative vorzuschlagen.





# INITIATIVE / MOTIVATION

## Hilfe zur Selbsthilfe

Du kannst sicher nicht alles wissen. Ein gewisses Maß an Eigeninitiative kann jedoch von jeder Firma erwartet werden. Du musst manchmal auch nur wissen, wo Du Informationen finden kannst.

## Verbesserungen

Du weißt, wie es besser / effizienter geht? Sprich mit Deine/n Vorgesetzte/n darüber

## Deine Einstellung

Nicht jeder Tag ist gleich. Oft möchtest Du nicht mehr - hier darf die Firma von Dir erwarten, dass Du Dich selbst motivierst, jeden Tag Dein Bestes zu geben. Sonst bist Du im Kundenservice nicht richtig.





# DOKUMENTATION

## Für Kollegen

Wenn Dein Kollege schon weiß, worum es geht, sollte er Deinen Kunden kurzfristig übernehmen, ist schon viel gewonnen.

## Qualität

Für eine Firma ist es wichtig, regelmäßig über die Qualität des Kundenservice unterrichtet zu sein. Dokumentationen helfen, Schulungs- oder Gesprächsbedarf aufzuzeigen.



