

# Inhalt

<b>Vorwort .....</b>	<b>8</b>
<b>1. Ein Job im Kundenkontakt? –</b>	
<b>Haben Sie sich das gut überlegt? .....</b>	<b>13</b>
Besonderheiten von Dienstleistungsberufen .....	13
Herausforderungen an die Mitarbeiter .....	23
<b>Dienstleister sein – das kann nicht jeder.....</b>	<b>35</b>
Charaktereigenschaften erfolgreicher Dienstleister .....	37
Einstellung zum Job und zu den Kunden.....	42
Für diese Personen wird es etwas schwieriger .....	47
<b>Professionalles Verhalten.....</b>	<b>49</b>
Ärger programmiert – so lieber nicht! .....	49
Lieber so! Verhaltensrezepte für den Dienstleisteralltag .....	51
Sicheres Auftreten und passende Umgangsformen.....	58
Professionelle Umgangsformen im Kundenkontakt .....	59
<b>Der Ton macht die Musik –</b>	
<b>gesickt mit Kunden reden .....</b>	<b>65</b>
Das kleine Einmaleins der Kundensprache .....	65
Spontan gedacht – klüger formuliert.....	70
So machen Sie sich keine Freunde.....	73
Wer fragt, führt ... Kunden die richtigen Fragen stellen .....	78
Ja, aber – auf Kundeneinwände reagieren .....	81
Zaubersätze, um schwierigere Situationen zum Guten zu wenden.....	84
Kann man Kunden erziehen? .....	87
Small Talk – die Kunst der leichten Unterhaltung.....	90
<b>In typischen Alltagssituationen souverän reagieren.....</b>	<b>93</b>
1. Der Kunde hat keine Zeit .....	94
2. Der Kunde will einen früheren Liefertermin als vorgeschlagen .....	95
3. Eigene Lieferanten haben nicht rechtzeitig geliefert.....	96

4. Der Kunde verlangt nach einem ausverkauften oder nicht mehr angebotenen Produkt .....	97
5. Der Kunde äußert sich zu Dingen, die gar nichts mit dem Betrieb zu tun haben .....	98
6. Der Kunde äußert sich über betriebliche Aspekte, die Sie nicht ändern können .....	98
7. Der Kunde fragt Sie nach Ihrer persönlichen Meinung. .	99
8. Der Kunde fragt Sie etwas, was Sie nicht wissen.....	99
9. Der Kunde möchte Informationen, die Sie nicht geben dürfen.....	100
10. Sie müssen NEIN sagen.....	101
11. Der Kunde ist von einer Regelung nicht überzeugt, die Sie auch nicht befürworten .....	101
12. Der Kunde will Kollegen gegeneinander ausspielen ....	102
13. Der Kunde vergleicht mit früher .....	102
14. Der Kunde vergleicht mit anderen Filialen der Unternehmung .....	103
15. Der Kunde vergleicht mit Mitbewerbern .....	103
16. Der Kunde äußert sich über Kollegen, Vorgesetzte oder andere Kunden.....	103
17. Der Kunde spricht Sie auf Ihren Namen oder Ihr Aussehen an .....	104
18. Ich kenne Ihren Chef persönlich! .....	105
19. Es ist ein Fehler passiert.....	105
20. Der eine Kunde mag etwas – der andere will genau das Gegenteil.....	106
21. Der Kunde hält sich nicht an Regeln .....	107
22. Der Kunde hat Kinder, die sich nicht korrekt verhalten .	107
23. Dem Kunden gefällt das bestellte Produkt nicht – er will nicht bezahlen .....	108
24. Der Kunde behauptet etwas anderes, als mit ihm besprochen wurde.....	108
25. Der Kunde will kein Nein akzeptieren.....	109
26. Der Kunde will eine Bühne.....	109
27. Der Kunde zweifelt Ihre Ehrlichkeit an.....	110
28. Sie zweifeln an der Ehrlichkeit des Kunden .....	110
29. Sie können nichts tun und möchten das Gespräch beenden.....	111
30. Der Kunde findet das Angebot zu teuer .....	111

<b>6. Spannende Begegnungen mit verschiedenen Kunden.</b>	113
1. Zeit ist Geld – der immer Ungeduldige .....	114
2. Geiz ist geil – der Schnäppchenjäger .....	115
3. »Endlich mal einer, der mir zuhört« – der Vielreder und Sorgenerzähler .....	116
4. Nett, aber mühsam – der Umständliche und Unentschlossene .....	117
5. Die immerselbe Leier – der Hartnäckige .....	119
6. »Erzählen Sie mir nichts« – der Besserwisser.....	120
7. »Mein Fachgebiet« – der echte Spezialist .....	121
8. Heute so, morgen so – der Unberechenbare .....	121
9. »Ich bin nicht ganz bei mir« – der Kunde unter Alkohol- oder Drogeneinfluss .....	122
10. »Ich muss mal ... « – der Kunde, der kein Kunde ist ...	123
11. Gerade noch geschafft – der »Fünf-Minuten vor Feierabend«-Kunde .....	124
12. ZDF (Zahlen, Daten, Fakten) – der Nur-Rationale .....	125
13. »Tun Sie was!« – der Polizist.....	126
14. »Haben Sie keinen Humor?« – der Sprücheklopfer ...	128
15. »Die Welt ist schlecht« – die misstrauische Auster .....	130
16. Das steht mir zu – der einfordernde Stammkunde.....	131
17. Elefant im Porzellanladen – der Taktlose .....	132
18. Haar in der Suppe – der nörgelnde Perfektionist .....	133
19. »Ich explodiere« – der Kunde >Dampfkochtopf< .....	134
20. »Ich bin der Größte« – der dominante Kunde.....	135
21. »Ich bin schlauer als ihr« – der unehrliche Kunde .....	137
22. »Alles wunderbar« – der heimliche Rächer .....	140
23. »Wie wär's mit uns beiden?« – der aufdringliche Kunde .....	141
<b>7. Der Telefonservice – Ihre Visitenkarte .....</b>	143
Hurra – es klingelt!.....	143
Tricks und Tipps.....	146
Kundensprache am Telefon.....	153
Typische Telefonsituationen souverän meistern .....	152
Hilfe – ich muss anrufen! .....	156
Liebe Chefs – Ihr Beitrag zu einem verbesserten Telefonservice .....	158

<b>8. Konfliktsituationen erfolgreich meistern und positiv nutzen .....</b>	167
Umgang mit Reklamationen .....	167
Der Mitarbeiter muss NEIN sagen – die Führungs person sagt JA.....	172
Umgang mit Aggressivität und Provokationen .....	173
<b>9. Analog und digital – Kundenkommunikation heute .....</b>	179
Kundinnen und Kunden wenden sich an ein Unternehmen – auf verschiedenen Kanälen.....	179
Schriftliche Kommunikation mit Kunden .....	190
Der Onlinekunde – das unbekannte Wesen .....	197
Was ist bei der digitalen Kommunikation besonders zu beachten?.....	199
<b>10. Professioneller Umgang mit Online Bewertungen .....</b>	209
Die eigene Einstellung überprüfen .....	209
Aktiv werden .....	214
<b>11. Stress, lass nach ... – entspannt und gelassen, was immer passiert .....</b>	235
Wie Stressgefühle entstehen .....	235
Stressauslöser im Kundenkontakt .....	237
Gelassene Reaktion auf plötzliche Überlastung .....	243
Stressmomenten vorbeugen und sie längerfristig reduzieren	248
<b>12. Nichts erschüttert mich – keiner schüchtert mich ein! ..</b>	255
Warum ein gesundes Selbstvertrauen im Kundenkontakt wichtig ist.....	255
Auf dem Weg zu mehr Selbstsicherheit im Umgang mit Kunden.....	258
<b>Schlusswort .....</b>	263
<b>Über die Autorin .....</b>	265
<b>Stichwortverzeichnis .....</b>	266