

Inhalt

Vorwort	8
1. Ein Job im Kundenkontakt? –	
Haben Sie sich das gut überlegt?	13
Besonderheiten von Dienstleistungsberufen	13
Herausforderungen an die Mitarbeiter	23
2. Dienstleister sein – das kann nicht jeder.	35
Charaktereigenschaften erfolgreicher Dienstleister	37
Einstellung zum Job und zu den Kunden.	42
Für diese Personen wird es etwas schwieriger	47
3. Professionelles Verhalten.	49
Ärger programmiert – so lieber nicht!	49
Lieber so! Verhaltensrezepte für den Dienstleisteralltag	51
Sicheres Auftreten und passende Umgangsformen.	58
Professionelle Umgangsformen im Kundenkontakt	59
4. Der Ton macht die Musik –	
geschickt mit Kunden reden	65
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
5. In typischen Alltagssituationen souverän reagieren.	93
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

6. Spannende Begegnungen mit verschiedensten Kunden.	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
7. Der Telefonservice – Ihre Visitenkarte	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

8. Konfliktsituationen erfolgreich meistern und positiv nutzen	167
Umgang mit Reklamationen	167
Der Mitarbeiter muss NEIN sagen – die Führungsperson sagt JA	172
Umgang mit Aggressivität und Provokationen	173
9. Analog und digital – Kundenkommunikation heute	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
10. Professioneller Umgang mit Online Bewertungen	209
Die eigene Einstellung überprüfen	209
Aktiv werden	214
11. Stress, lass nach ... – entspannt und gelassen, was immer passiert	235
Wie Stressgefühle entstehen	235
Stressauslöser im Kundenkontakt	237
Gelassene Reaktion auf plötzliche Überlastung	243
Stressmomenten vorbeugen und sie längerfristig reduzieren	248
12. Nichts erschüttert mich – keiner schüchtert mich ein!	255
Warum ein gesundes Selbstvertrauen im Kundenkontakt wichtig ist	255
Auf dem Weg zu mehr Selbstsicherheit im Umgang mit Kunden	258
Schlusswort	263
Über die Autorin	265
Stichwortverzeichnis	266