



Herzlich Willkommen

zum Vortrag

„Kommunikation mit Kunden“

von

Ingo Zumpe



Kommunikation mit Kunden

- Kommunikation, Kundenbindung und Service
- Kundentypen erkennen
- Umgang mit Kunden am Telefon
- Gesprächsphasen richtig steuern
- Umgang mit Beschwerden und Reklamationen
- Beschwerdemanagement statt Einzellösungen



Struktur professioneller Kommunikation

- Stimme und Sprache sind Werkzeuge, die zielorientiert, geschickt und dosiert eingesetzt werden
- Jede Botschaft überträgt verbal und non-verbal die eigene innere Haltung und repräsentiert das Unternehmen
- Gute Kommunikation wird gelebt, besser noch geliebt!



Guter Service besteht aus:

- Fachkompetenz
- Schnelligkeit
- Persönlich reagieren
- Verbindlichkeit
- Initiative
- Details beachten
- Ehrlichkeit
- Freundlichkeit
- Geduld
- Diskretion
- Flexibilität
- Engagement



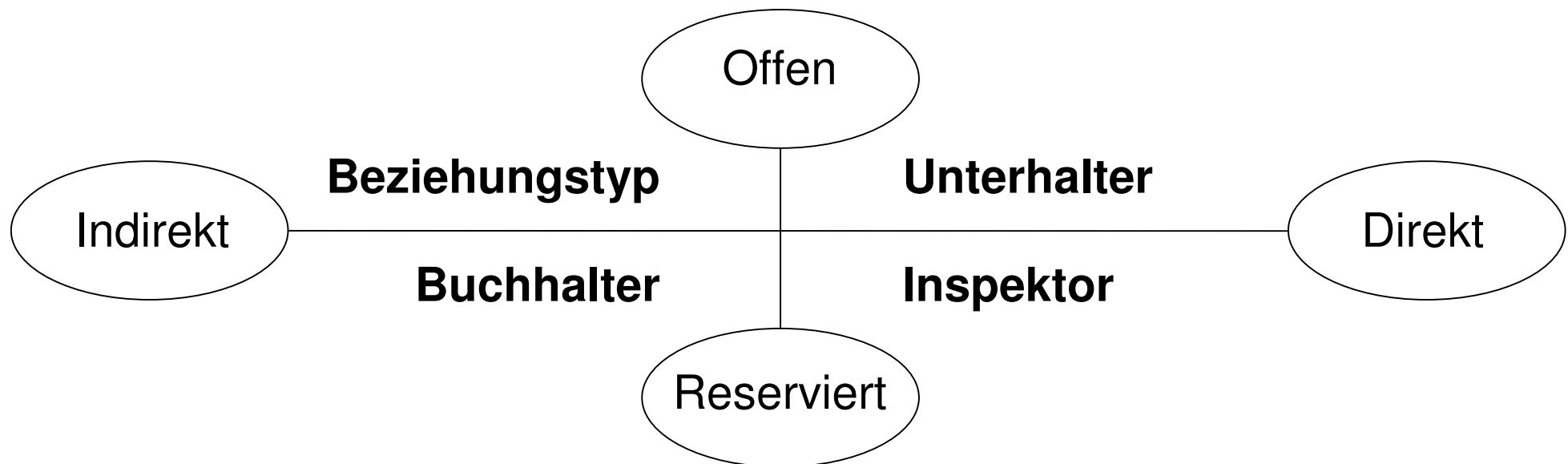
Die Ziele:

- Kunden erleben zu lassen, daß sie das richtige Unternehmen gewählt haben und daß sie verstanden werden
- Kunden konkreten Nutzen bzw. im positiven Sinn Betroffenheit zu vermitteln
- Bindung des Kunden zum Unternehmen aufzubauen
- (Weiter-) Empfehlungen zu erhalten



Kundentypen

Das Erkennen des richtigen Kundentyps entscheidet über die eigene Art der Ansprache - und darüber, ob Sie Ihren Kunden überhaupt erreichen.





Die Wirkung am Telefon

Bestimmende Faktoren sind:

- Organisation des Arbeitsumfeldes
- Kontakt herstellen
- Mustersituationen identifizieren
- Beschwerde- und Konfliktkompetenz
- Einstellungskontrolle
- Stimme
- Sprache
- Dialogführung
- Servicekompetenz
- Belastbarkeit



Steuerung der Gesprächsphasen

Vorbereitung



Kontakt



Analyse



Angebot



Abschluss

- Bedarfe der Kunden ermitteln
- Verkaufssituation vorbereiten
- Die richtige Einstellung

- Kundenmotive erkennen

- Gesprächsführung
- Nutzenargumentation
- Führen durch Fragen
- Einwandbehandlung
- Käuferlebnisse kreieren



Grundhaltung zur Beschwerdebearbeitung

- Orientieren Sie sich am Ziel, nicht am eigenen Befinden.
- Klammern Sie die Schuldfrage aus. Die Lösung ist wichtig.
- Minimieren Sie Widerstände und die Gefahr von Eskalationen.
- Entscheidender ist, WIE Sie etwas sagen, als WAS Sie sagen.
- Bieten Sie vollständig durchdachte Lösungen an, die funktionieren.
- Plus: Alle Bestandteile aus „Guter Service“.



Beschwerdemanagement

- Jede Beschwerde ist eine Chance zur persönlichen wie betrieblichen Verbesserung!
- Innerhalb eines Betriebs gelten für alle Mitarbeiter die gleichen Grundhaltungen und Bearbeitungswege.
- Bieten Sie Service. Klar geregelte Abläufe und Kommunikation zeugen von guter Organisation und bewirken oftmals Kundenbindung.



Zum Schluss:

Das hört sich alles einfach an – in der Theorie.

Ist es jedoch nicht – in der Praxis.

Nutzen Sie jede Gesprächssituation zur Übung!