GESSER-Newsletter 99/2013

Sie regen mich nicht auf!
Reklamationen am Telefon - Teil 4

Gefällt mir

Sollte Ihr Mail-Programm diesen Text und die Abbildungen nicht vollständig darstellen können oder Grafiken abgehängt sein, so finden Sie hier den Newsletter in der Web-Ansicht und hier als PDF-Dokument..

Editorial

Liebe Leser,

ein reklamierender Kunde kann einem den ganzen Tag verderben! Diese Aussage eines unserer Kollegen stimmt natürlich. Auf der anderen Seite -und das war auch schon in einem der vorangegangenen Newsletter ein Thema- sind Reklamationen Chancen. Erst durch eine Reklamation, durch das Gespräch mit unseren Kunden lernen wir, welche Prozesse in unseren Unternehmen oder was an meinem Verhalten stört und für den Kunden nicht ok ist. Voraussetzung dafür ist, das auch erst einmal zu erkennen. Und das ist leider nicht immer so einfach.

Bei manchen Kunden ist auf den ersten Blick schon klar, das sie unzufrieden sind: Lautstark polternd und vielleicht sogar mit persönlichen Angriffen wird die Beschwerde vorgetragen. Bei anderen, z.B. den eher introvertierten, leisen und vorsichtigen Kunden, hat man Probleme überhaupt zu erkennen, das eine Beschwerde vorliegt.

Und genau mit diesen Unterschieden beschäftigt sich der Ihnen heute zugegangene 99. Newsletter.

Viel Spaß beim Lesen und viele neue Erkenntnisse oder Bestätigungen wünscht Ihnen Ihr

Peter Gesser

Umgang mit exponierten Beschwerdetypen

Die im letzten Newsletter aufgeführten Regeln können natürlich nicht auf jede Situation und auf jeden Kunden in gleicher Intensität angewendet werden. Beim Umgang mit sich beschwerenden Kunden sind das Bauchgefühl und die sensible Einschätzung des Kundentyps gefragt. Denn genauso individuell, wie ich die Situation empfinde und darauf reagiere, genauso differenziert reagieren auch Kunden in derartigen Reaktionen.

„Unterschiedliche Wesen gleich zu behandeln, ist nicht Gerechtigkeit sondern Gleichmacherei."
KENNETH BLANCHARD (*1939), Amerikanischer Autor

Natürlich ist es in einem Telefonat schwieriger, einen Verhaltenstyp klar zu erkennen. Im persönlichen Gespräch hilft mir die Beobachtung von Mimik, Gestik, Körperhaltung und -bewegung, eine Einschätzung vorzunehmen. Am Telefon bin ich allein auf Sprache, Modulation und Formulierungen angewiesen.
Die folgenden Beschreibungen enthalten für Sie Hinweise, an welchen Merkmalen und Beobachtungen Sie einen bestimmten Typen erkennen und wie Sie am besten auf ihn reagieren.

Die vier Beschwerdetypen im Überblick

Dominant

- Empfindet sich anderen gegenüber als stärker und überlegen
- Extrovertiertes Verhalten
- Empfindet die Situation als eher stressig und anstrengend
- Sachorientiertes Verhalten und sachorientierte Argumentation

Merkmale am Telefon: Energisch, kraftvoll, laut, bestimmend, selbstüberzeugt, dirigierend, ungeduldig, kurz angebunden, kommt schnell zum Punkt, führt und bestimmt das Gespräch, scheint ruhelos, unterbricht, gibt wenig Details preis, will seinen Nutzen wissen, distanziert, sachlich

Ziele: Schnelle Ergebnisse erzielen, die Kontrolle behalten

Ängste, Vermeidungen: Verlust der Kontrolle, Angst vor Übervorteilung und Ausnutzung

Reaktionen: Direkte und klare Ansprache, aggressives Verhalten

Strategien:

- Meiden Sie „Schwarz-Weiß"-Gespräche, indem Sie lösungsorientiert vorgehen
- Zeigen Sie Entschlossenheit durch klare Aussagen (keine Möglichkeitsformen und Weichmacher)
- Sagen Sie „was" Sie tun, nicht „warum"
- Vermeiden Sie es, drauflos zu reden
- Versuchen Sie, mithilfe von offenen Fragen (wie, was, wo, wann) auf das Wesentliche zu kommen
- Fragen Sie den Kunden, was nötig ist, damit er zufriedengestellt ist
- Betonen Sie die Logik Ihrer Ideen und Vorgehensweisen
- Fassen Sie das Gespräch kurz zusammen, indem Sie feststellen, was Sie miteinander vereinbart haben, um den Konflikt zu lösen
- Falls möglich: Bieten Sie dem Kunden Alternativen zur Entscheidung an

Initiativ

- Empfindet sich anderen gegenüber als stärker und überlegen
- Extrovertiertes, aktives Verhalten
- Empfindet die Situation als eher nicht stressig
- Menschenorientiertes Verhalten und menschenorientierte Argumentation

Merkmale am Telefon: Schnell, lebhaft, nur kurze Pausen, emotional, einfühlsam, warmherzig, mitteilsam, erzählt viel von sich, erzählt Geschichten (auch länger), fragt lange und ausführlich, lockerer Gesprächsstil, spontane Äußerungen, impulsiv und emotional

*Ziele: Anerkenn*ung erhalten, zusammen mit anderen etwas zu tun

Ängste, Vermeidungen: Bei anderen (wichtigen) Personen nicht gut dazustehen, Verlust der Anerkennung

Reaktionen: Meidet gern den direkten offenen Konflikt, kann ausfallend werden (entschuldigt sich aber, wenn er es erkennt)

Strategien:

- Erkennen Sie sein Unbehagen bei Konflikten oder bei Verlust der Anerkennung
- Beschreiben Sie die Konfliktsituation ohne Kritik an seiner Person
- Betonen Sie bei Lösungspräsentation das Besondere, das Ungewöhnliche
- Vermeiden Sie es, das Gespräch zu beherrschen
- Hören Sie aufmerksam zu (auch wenn es länger dauert)
- Verwenden Sie Zeit darauf, eine Beziehung aufzubauen
- Reduzieren Sie Ihre Redeanteile

- Zeigen Sie ihre eigene Betroffenheit
- Beenden Sie das Gespräch mit einer klaren Aussage, was wann getan wird
- Heben Sie die bisher gute Kundenbeziehung hervor

Stetig

- Empfindet sich anderen gegenüber als schwächer und unterlegen
- Introvertiertes, passives Verhalten
- Empfindet die Situation als eher nicht stressig
- Menschenorientiertes Verhalten und menschenorientierte Argumentation

Merkmale am Telefon: Leise sprechend, unterbricht nicht, macht längere und mehr Pausen beim Sprechen als andere, wirkt unsicher, verwendet mehr die indirekte Sprache, kooperativ, unentschlossen, lässt sich Zeit, erklärt ausführlich, stellt „Wie"-Fragen, zurückhaltend

Ziele: Sicherheit, Harmonie und Stabilität schaffen, anderen helfen

Ängste, Vermeidungen: Plötzliche Veränderungen, Unerwartetes, Verlust der Stabilität und Sicherheit

Reaktionen: Meidet Aggressivität, Feindseligkeit und Konflikt

Strategien:

- Betonen Sie die Notwendigkeit, die Beschwerde zu lösen, um Stabilität und Harmonie in der Beziehung zu erhalten
- Fragen Sie, was notwendig zu tun ist, um die Beschwerde vernünftig und effektiv beizulegen
- Seien Sie geduldig, wenn es darum geht, die Ziele des Kunden herauszufinden
- Präsentieren Sie Ihre Lösung Schritt für Schritt
- Sprechen Sie über Service und Verlässlichkeit, heben Sie die guten Erfahrungen der Vergangenheit hervor
- Hören Sie aufmerksam zu und seien Sie offen, aufrichtig und ehrlich
- Sprechen Sie leise und entspannt
- Gehen Sie nicht zu forsch und zu direkt heran
- Reduzieren Sie das Tempo

Gewissenhaft

- Empfindet sich anderen gegenüber als schwächer und unterlegen
- Introvertiertes, passives Verhalten
- Empfindet die Situation als eher stressig und anstrengend
- Sachorientiertes Verhalten und sachorientierte Argumentation

Merkmale am Telefon: Leise sprechend, unterbricht nicht, redet überlegt, wirkt eher kühl, vorsichtig, kontrolliert, indirekt, macht keine Witze, wirkt distanziert, listet Fakten auf, argumentiert mit Logik, geht schrittweise vor, legt Wert auf Details, stellt „Warum"-Fragen, gibt wenig Informationen preis

Ziele: Ordnung, Genauigkeit, logisches Vorgehen

Ängste, Vermeidungen: Kritik an seinem Handeln, fehlende Standards oder Messkriterien

Reaktionen: Zieht sich zunächst vom offenen Konflikt zurück, kann aber dann doch verteidigend und aggressiv werden

Strategien:

- Sprechen Sie das Problem ruhig, logisch und mit Fakten belegt an
- Geben Sie dem Kunden Zeit, sich über den Lösungsvorschlag Gedanken zu machen

- Vereinbaren Sie gegebenenfalls einen Folgetermin
- Argumentieren Sie Ihren Lösungsvorschlag mit logischen und ersichtlichen Fakten und Vorteilen
- Konzentrieren Sie sich auf Einzelheiten und Details
- Machen Sie unbedingt nur solche Zusagen, die Sie auch einhalten können
- Klären Sie Einwände gründlich
- Bestätigen Sie Vereinbarungen schriftlich
- Vermeiden Sie Schmeicheleien, überreden und beschwatzen Sie nicht

---

Der nächste 100. Jubiläums-Newsletter erscheint nach den Sommerferien in ca. 6 Wochen.

+++Neu+++Aktuell+++Frisch aus Druckerei+++Buchtipp:

Ganz einfach...sich selbst managen
Autor: Peter Gesser, Deutscher Sparkassenverlag Stuttgart 2013

Die komplette Schriftenreihe zum Thema Selbstmanagement. Vollständig überarbeitet und methodisch, technisch auf dem aktuellstem Stand. Mit vielen praktischen Tipps, insbesondere zum Technikeinsatz am Arbeitsplatz: **Jetzt Neu** mit Softwarebeschreibungen für Lotus Notes und Microsoft Outlook.

Banderolliert und verschweißt. Drei Bände mit Preisvorteil gegenüber dem Einzelbezug.

- Ganz einfach...Ziele erreichen
- Ganz einfach...Technik effizient nutzen
- Ganz einfach...mich und mein Team managen

jeder Einzelband nur € 19,90 incl. 7% MwSt
Alle 3 Bände banderolliert als Bundle mit Preisvorteil für nur 56,60 € incl. 7% MwSt

Hier bestellen...

Überarbeitet und neu:

Das Modulkonzept für Inhouse-Seminare ... incl. webbasierter Aufgaben- und Kompetenzanalyse

"Ganz einfach...sich selbst managen - Selbstmanagement-Modulkonzept"

Individuelles Lernen, keine Seminarinhalte nach dem Gießkannenprinzip, maßgeschneiderte Inhalte…das sind die Anforderungen der Personalentwicklung an moderne, zeitgemäße und effiziente Wissensvermittlung. GESSER.biz hat sich schon immer diesen Anforderungen gestellt und das Thema Selbstmanagement in den letzten 15 Jahren konsequent weiter entwickelt. Die neueste

Entwicklung ist der webbasierte Aufgaben- und Kompetenzcheck, der dem Lernenden eine effiziente Vorbereitung des Seminars ermöglicht. Lesen Sie mehr hier:

Aktuelle Termine

Termine offene Seminare 2013/2014 in Kooperation mit der Sparkassenakademie Münster

Titel	Zielgruppe	Dauer	Termin
Ganz einfach...sich selbst managen Ziel-, Zeit- und Selbstmanagement	Führungskräfte Mitarbeiter	2 Tage	23. - 24.9.2013 19. - 20.3.2014 9. - 10.9.2014
Delegieren - aber richtig! Wege zur optimalen Teamorganisation	Führungskräfte Projektleiter und Fachkräfte, mit künftigen Führungsaufgaben	1 Tag	14.10.2013 18.3.2014 3.11.2014
Ganz einfach...erfolgreich telefonieren Telefon-Basistraining	Agents Call-Center Teamleiter Call-Center	2 Tage	15. - 16.10.2013 23. - 24.9.2014
Bloß nicht dran vorbei gehen - Cross Selling am Servicetelefon Telefon-Aufbautraining	Agents Call-Center Teamleiter Call-Center	1 Tag	24.6.2013
"Sie regen mich nicht auf" - Kundenorientiert Umgang mit Reklamationen am Telefon Telefon-Aufbautraining	Agents Call-Center Teamleiter Call-Center	1 Tag	23.6.2014
Train the Trainer/ Vertriebsbegleiter Trainerausbildung mit 4 Bausteinen	Teamleiter Kundenberater Agents Call-Center Trainer	2x2 Tage Seminar 2x0,5 Tage TaA	BS 1 31.3. - 1.4.14 BS 2 individuell BS 3 16. - 17.9.14 BS 4 individuell
S-CCQT Die Callcenter Fachtagung	Teamleiter Trainer	2 Tage	28. - 29.11.2013 27 .- 28.11.2014

Impressum/Impress

Peter Gesser ~ Trainer, Coach, Autor
Lucas-Cranach-Straße 29, D - 45768 Marl
Fon +49 (0)2365 51 81 04, Fax +49 (0)2365 51 81 05

E-Mail: peter.gesser@gesser.biz

Internet: www.gesser.biz, www.ganz-einfach.info

Inhaltlich verantwortlich gemäß §10 Abs. 3 MDStV: Peter Gesser (Anschrift w.o.)

© Copyright 2013
Link zur Newsletter-Abmeldung