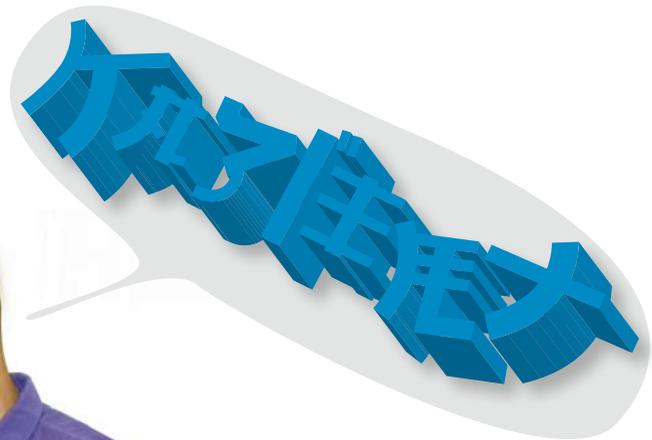


VERSTÄNDLICH BLEIBEN IM KUNDENGESPRÄCH

Fachchinesisch is' nicht



Der Profi wirft mit Fachbegriffen um sich
– der Laie versteht nur noch Bahnhof;
so macht Kundenberatung wenig Sinn...

Man kennt sich aus in seinem Job – schließlich ist man ein Profi. Dass aber genau dies der Gesprächspartner vis-à-vis nicht ist, wird dann schnell einmal vergessen. Und dann hat man ein Problem, wie es schon in der Legende vom Turmbau zu Babel beschrieben wird: Man quasselt aneinander vorbei.

Für einen Profi ist es ganz normal, dass er mit Fachbegriffen locker umgeht. Schließlich wird so etwas von ihm von der Berufsschule hin bis zur Meisterprüfung und darüber hinaus schlichtweg erwartet. Es geht ihm sozusagen ins Blut über. Gerade deshalb muss man aufpassen, dass man sich beim Gespräch mit einem Kunden im Griff hat. Der Kunde nämlich, ist zweierlei: nicht doof (meistens) und Laie.

WENN DER DOPPELFLANSCH KLEMMT, IST ALLES ZU SPÄT

Und auf die Frage des Klienten, was denn nun mit seiner Anlage los war, zieht man alle Register. Ganz schnell ist dann die Rede davon, dass der Gasbrenner ein Problem mit der Stauscheibe aufwies, was zu einer Störung der Parallelstrombildung führte oder von einem fehlerhaften Fototransistor der optoelektronischen Regelung. Klingt gar nicht so wild, meinen Sie? Stimmt – für den Fachmann ist bis hierher alles klar. Der Laie aber versteht nur noch Bahnhof. So scheint es wohl auch dem Liedermacher Reinhard Mey irgendwann in Laufe der Beratung durch einen SHK-Fachmann ergangen zu sein. Schließlich fühlte er sich animiert, das Fachchinesisch in dem Lied „Ich bin Klempner von Beruf“ auf die Schippe zu nehmen. In einer Strophe heißt es hier zum Beispiel: *„Neulich hat ein Kunde angeklopft. Bei ihm sei wohl ein Abwasserrohr verstopft. Ich erneure schnell die Dichtung und dann stimmt auch schon die Richtung. Wenn man einen Stopfen in die Röhre pfropft, kann es sein, dass dann der Rücklaufkrümmer tropft. Doch wahrscheinlich hat ein Doppelflansch geklemmt, deshalb hab ich gleich die Mauer aufgestemmt und die Wohnungswand durchbrochen und die Nachbarwohnung auch noch überschwemmt – es gibt nichts, was einen Klempner hemmt!“* Nonsense – klar, das merkt jeder Fachmann sofort. Aber genau so kommen wir beim Kunden an, wenn man mit zu vielen Fachbegriffen um sich schmeißt.

HOPP, HOPP – ÜBER DEN SCHATTEN

Was hat man erreicht, wenn einen der Kunde nicht versteht? Die Antwort ist ganz einfach: Gar nichts. Nur wenige Klienten greifen in den Beratungsmonolog ein, indem sie offen zu erkennen geben, dass sie etwas nicht verstanden haben und nachfragen. Die meisten hören weiter zu. Die einen deshalb, weil sie Angst haben, durch eine Frage zuzugeben, nicht mehr mitzukommen. Die anderen wollen uns nicht zu weiteren Erklärungen animieren – gemäß der Befürchtung, dass es ja nur noch schlimmer kommen kann. Dabei kommt es im Kundengespräch nicht darauf an, den Kunden haustechnisch auszubilden. Deshalb sollte man über seinen

Schatten springen und dafür bereit sein, beispielsweise eine ‚Entnahmemarmatur‘ auch mal als ‚Zapfhahn‘ zu bezeichnen – obwohl man eigentlich weiß, dass es einen ‚Zapfhahn‘ nur an der Tanke oder in der Kneipe geben sollte. Allerdings muss man vor derartigen Volkstümlichkeiten immer erst ableuchten, wie einfach herunter gebrochen es der Kunde gerne hätte. Das geht oft schon daraus hervor, in welcher Art der Kunde selber sein haustechnisches Problem oder seine installationstechnische Vorstellung beschreibt. Wird beklagt, dass „es aus dem Rohrknie immer so gluckert, wenn am Spülstein Wasser abläuft“, kann man davon ausgehen, dass man seine Erläuterungen doch eher allgemein halten sollte. Gibt der Klient aber an, dass „beim es Ablaufvorgang am Waschtisch zu einem Sperrwasserverlust im Geruchverschluss kommt“, sollte man ihm nicht sprachlich mit einem „Rohrknie“ beglücken. Er könnte einen dann für einen fachlichen Tiefflieger halten.

Die Kunst liegt darin, bei seinen Erläuterungen immer die fachliche Tiefe zu finden, die der Zuhörer erwartet. Wenn das gelingt, kann der Kunde dem Gespräch aktiv folgen. Er versteht worum es geht und fühlt sich dadurch sicher und in direkter Folge auch wohl. ●

UNVERSTÄNDLICH MUSS NICHT SEIN

Wer sich mit den Fachbegriffen seines Berufs auskennt, der merkt gar nicht, dass er für Laien Unverständliches von sich gibt. Daher kann man es an einem Beispiel aus dem eigenen Fach nur schwer deutlich machen. Hier mal die Aussage eines Profis aus einem ganz anderen Bereich:

„Im Mittelpunkt des Kongresses stehen drei Problemkreise: Die technische Realisierbarkeit neuer audiovisueller Kommunikationsmittel in ihrer jeweiligen Relation zur wirtschaftlichen Praktikabilität und zur kundenseitigen Akzeptanz.“

Da hat er ganz sicher Recht. Aber kann man das nicht auch für Nicht-Medienfachleute verständlich ausdrücken? Klar, denn nichts anderes als das steckt hinter der Aussage:

Der Kongress will für die neuen Medien klären, was die Technik kann, was die Wirtschaft will und was die Leute mögen.