

AUSTAUSCH MIT DEM KUNDEN

Bitte nicht so einsilbig



Bild: KatarzynaBialasiewicz / thinkstock

Gesprochene ganze Sätze schaffen eine Vertrauensbasis zwischen Kunde und Monteur

Nicht jeder Monteur ist gleichzeitig auch ein Kommunikations-Genie. Trotzdem oder gerade deshalb sollten die wichtigsten Regeln für ein direktes Gespräch mit einem Kunden bekannt sein. Was rät uns der Profi?

Auch wenn es nicht täglich vorkommt, ab und zu steht der Kunde an der Arbeitsstelle und fragt: „Ist alles klar?“, „Werden Sie heute noch fertig?“, „Gibt's Probleme?“, „Warum wird denn so tief gebohrt“, „Können Sie morgen nicht früher kommen?“ Außerdem kommentieren Kunden die Arbeiten des Monteurs: „Das dauert aber lange“,

„Ich dachte, dass die Arbeiten nicht so laut sind“, „Sie müssen Ihren Wagen umparken“, „Bitte achten Sie darauf, dass Sie beim Transport nichts beschädigen.“

Der Monteur wird für seine Arbeit bezahlt, muss sich darauf voll konzentrieren und hat daher nicht immer Zeit und Lust, Gespräche mit Kunden zu führen.

Muss der Monteur immer darauf reagieren? Und wie ausführlich? Auf Kundenfragen ist eine Antwort nötig, und es wirkt freundlicher und kommunikativ, wenn die Antwort etwas ausführlicher ausfällt, als nur Ja oder Nein. Ein ganzer Satz wirkt deutlich besser als Schlagwörter. Klar ist aber auch, dass nicht allen Monteuren die Gesprächsbereitschaft in die Wiege gelegt wurde. Zwischen einer schlagwortartigen Reaktion und einer langen Antwort liegt die Mitte. Aus einer Antwort muss auch kein Fortsetzungsroman werden.

GRUNDSÄTZLICHES

Unterschiedliche Meinungen der Kollegen	
Nicht so	sondern so
„Morgen“	„Guten Morgen“
„Wiedersehen“	„Auf Wiedersehen“
„Mach ich“	„Gut, das mache ich dann so.“
„Ja“	„Ja, das klappt.“
„Nein“	„Nein, leider geht das nicht, weil ...“

MONTEUR DIRK:

„Ich werde für meine Arbeit bezahlt und wenn ich mit Kunden ins Gespräch komme, hält mich das nur auf. Ein Gespräch ist immer eine Arbeitsunterbrechung, die mich ablenkt. Wenn ich viel rede, riskiere ich, mal etwas Falsches zu sagen, und muss mich später rechtfertigen. Wenn der Kunde etwas wissen will, soll er doch in der Firma anrufen. Ich sage nur das Allernötigste.“

MONTEUR SVEN:

„Ganze Sätze sprechen den Kunden persönlich an, wirken positiv und ich kriege das irgendwie auch zurück. Gesprächsbereitschaft zeige ich nicht durch knappe, kurze Antworten. Ich erwarte auch, dass der Kunde auf meine Fragen ausführlich antwortet und nicht in Schlagworten. Es kommt auch darauf an, dass der Kunde mit mir persönlich zufrieden ist, nicht nur mit der geleisteten Arbeit.“

Wie reagieren Sven und Dirk?

- Kunde:** „Ich glaube, Sie werden mit den Arbeiten heute nicht mehr fertig, so wie das jetzt aussieht.“
 - Dirk:** „Ja, stimmt wohl.“
 - Sven:** „Ja, Herr Meier, leider, und zwar liegt es an Folgendem ... Das war vorher nicht absehbar. Ich verstehe, dass Sie enttäuscht sind.“

- Kunde:** „Morgen müssten Sie unbedingt bis 12:00 Uhr fertig werden, denn wir brauchen den Raum ab 14:00 Uhr. Das war auch so mit Ihrer Firma abgesprochen.“
 - Dirk:** „Ja, gut.“
 - Sven:** „Gut, dass ich das weiß, dann fangen wir eben morgen eine Stunde früher an, ist das für Sie in Ordnung? Sonst sprechen Sie bitte noch mal mit unserem Chef.“
- Kunde:** „Bei der Angebotsbesprechung mit Ihrem Chef hieß es, dass die Arbeiten in zwei Tagen abgeschlossen seien, und jetzt dauert es plötzlich viel länger. Wie kommt das?“
 - Dirk:** „Kann ich nichts dazu sagen.“
 - Sven:** „Die zusätzlichen Arbeiten waren nicht abzusehen, Hauptsache ist doch, dass Sie am Ende zufrieden sind, oder?“
- Kunde:** „Ich zahle natürlich nur das, was im Angebot vereinbart war.“
 - Dirk:** „Ja.“
 - Sven:** „Da haben Sie Recht, Herr Meier. Über zusätzliche und unvorhergesehene Arbeiten, durch die dann auch die Kosten steigen würden, werden wir Sie immer vorher informieren.“
- Kunde:** „Können Sie denn heute nicht etwas länger arbeiten?“
 - Dirk:** „Leider nicht.“
 - Sven:** „Das kläre ich eben mal telefonisch mit dem Chef und informiere Sie.“
- Kunde:** „Wenn Sie morgen kommen, kann ich Ihnen den Parkplatz vorm Haus nicht zur Verfügung stellen.“
 - Dirk:** „Ja.“
 - Sven:** „Das macht nichts, dann parke ich in der Seitenstraße.“



Bild: JackF / thinkstock

Fluch oder Segen? Das Gespräch mit dem Kunden

RAUS AUS DER GESPRÄCHSARMUT

Beispielsweise bei Ablehnung eines Kundenwunschs ist die Begründung nötig, damit der Kunde die Absage nachvollziehen kann. Gesprächsbereitschaft ist auch durch den Blickkontakt erkennbar. Wer mit einem anderen spricht, sieht ihn an. Der Blickkontakt zeigt Zuwendung. Und schafft eine Kontaktbrücke. Wenn der Kunde redet und der Monteur den Augenkontakt vermeidet, ist der Kunde verunsichert. Der Kunde muss nicht unbedingt spüren, dass es stört, wenn er die Arbeiten beobachtet und dem Monteur über die Schulter sieht. Wer das als Kontrolle betrachtet und das negativ sieht, reagiert im Zweifel nicht richtig. Die innere Einstellung entscheidet über das Antwortverhalten. Erkennt der Kunde die positive Einstellung, wird sich das letztlich auch auf die Bereitschaft für ein Trinkgeld auswirken. Gesprächsarmut wirkt auf Kunden negativ, genauso wie der Monteur die mangelnde Bereitschaft des Kunden, mit ihm zu reden, negativ empfinden könnte.

DER KUNDE ALS VIELREDNER

Vielredner empfinden Gesprächspartner, die einsilbig sind, als besonders krass und sind enttäuscht. Vielredner lassen sich ausbremsen, wenn man ihnen keine Fragen stellt. Hat der Monteur eine wichtige Frage, dann stellt er sie am besten so: „Sagen Sie mir bitte **ganz kurz**, wann wir das Wasser abstellen können.“ Magnetwörter geben eindeutige Signale, dass es dem Monteur um eine kurze Antwort geht: „nur mal ganz schnell“, „es geht nur darum, ob ...“ Dabei spricht der Monteur etwas schneller und zeigt keinen Blickkontakt, weil das unbewusst eine Aufforderung für den Kunden ist, sich ausführlicher zu äußern als nötig. Er behält sein Werkzeug in der Hand und bleibt direkt an der Baustelle. Kunden merken gar nicht, dass sie viel reden und sich wiederholen. Offene Fragen, also solche, die mit einem W-Fragewort beginnen, sollte man dann vermeiden. Auf offene Fragen fällt die Antwort vom Kunden ausführlicher aus, während die geschlossenen Fragen nur mit einem Ja oder Nein beantworten

Einstellungssache

Die falsche Einstellung	Die richtige Einstellung
Der Kunde unterbricht meine Arbeit mit seinen Fragen und Kommentaren.	Will der Kunde etwas wissen, hat er das Recht auf eine Antwort von mir.
Ich muss mich auf meine Arbeit voll konzentrieren und kann nicht immer Stellung nehmen.	Man kann dem Kunden sagen, dass man sich selbst bei ihm meldet, wenn man den Überblick hat.
Wer mich unterbricht, stört. Wenn ich ausführlich antworte, dauert die Unterbrechung länger.	Mit einer positiven Einstellung ist eine Kundenfrage nicht unbedingt eine Unterbrechung.
Wenn der Kunde etwas wissen will, soll er die Firma anrufen.	Standardfragen sollte man selbst beantworten.
Manche Fragen kann ich nicht beantworten, da fehlen mir die Informationen.	Kunden haben Verständnis, wenn man sie freundlich bittet, dies mit der Firma zu klären.
Unterhaltung mit Kunden steht nicht auf meinem Arbeitsauftrag.	Gesprächsbereitschaft wirkt grundsätzlich positiv, auch wenn es mal nicht um das Fachliche geht.

Alles eine Frage der inneren Einstellung?

werden. Geschlossene Fragen sind für kurze Antworten geeignet, sie fangen mit einem Zeitwort an. Damit Sie bei den „Nervensägen“ ruhig und gelassen bleiben, achten Sie auf Ihre eigene Atmung. Der Vielredner ist zwar ein Zeitdieb, aber die gestohlene Zeit wird oft falsch eingeschätzt. Man meint, der Redeschwall des Kunden habe wieder einmal 10 Minuten gedauert (gefühlte Zeit), dabei waren es nur 3 Minuten (tatsächliche Zeit).



AUTOR



Dipl.-Betw. Rolf Leicher ist Kommunikationstrainer und Autor. Er bietet Tagesseminare über Vertrieb und Marketing an. Telefon (0 62 21) 80 48 82 Telefax (0 62 21) 80 93 41 E-Mail rolf.leicher@t-online.de