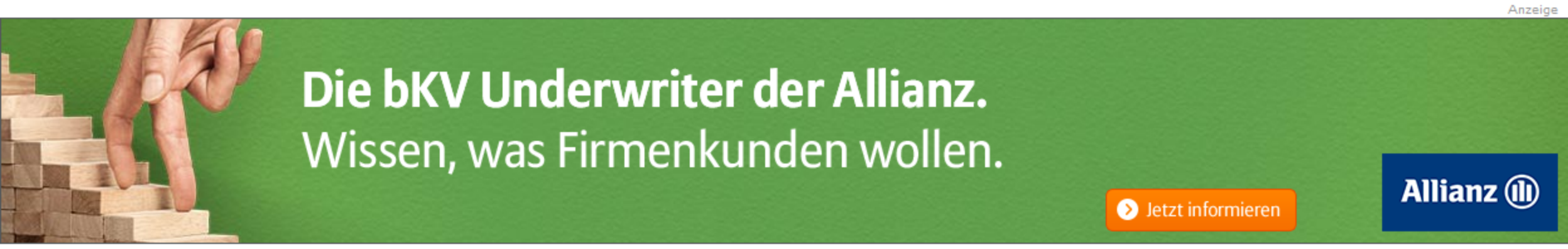
Anzeige



Berater

Kundenbetreuung: Fünf Tipps für den richtigen Umgang mit unzufriedenen Anrufern

Kundenbetreuung kann frustrierend sein. Insbesondere wenn es um Beschwerden und Reklamationen geht, werden Kunden häufig ungehalten. Hierauf sollte man mit aufrichtigen und selbstsicheren Entschuldigungen reagieren. Gerade bei telefonischen Reklamationen sollte man zudem Ruhe bewahren und Souveränität ausstrahlen.

Gastbeitrag von Claudia Fischer, Telefon- und Kommunikationsexpertin

Claudia Fischer: "Fakt ist, dass sich bereits in den ersten 40 bis 60 Sekunden nach der Begrüßung zeigt, ob ein Gespräch erfolgreich verlaufen wird."

"So langsam habe ich keine Lust mehr! Ich hatte gerade schon den zweiten Typen in der Leitung, der uns als völlig unfähig beschimpft hat, weil er seinen Versicherungsschein immer noch nicht erhalten hat. Dabei weiß ich noch nicht mal genau, worum es geht! Wahrscheinlich hat der Erkens da wieder Mist gebaut und das CRM nicht ordentlich gepflegt…" Hand aufs Herz: Könnte diese Aussage von Ihnen sein?

Die meisten werden es schon das ein oder andere Mal erlebt haben. Das Telefon klingelt, Sie nehmen unbedarft ab und melden sich freundlich – um dann von der Schimpftirade eines tobenden Kunden überrascht zu werden. Keine schöne Sache. Ein gut gepflegtes CRM ist in solchen Fällen Gold wert, denn mit ein paar Klicks können Sie sich dann zumindest einen Überblick über den laufenden Auftrag verschaffen.

Leider hapert es daran jedoch vielerorts. Unvollständige Notizen, der Innendienst weiß nicht, welche Daten der Außendienst abgesprochen hat etc. Und schon ist das Chaos perfekt. Doch wie verhalten Sie sich idealerweise in dieser Situation?

Jede Reklamation ist eine Lehrstunde

Zugegeben, gerade am Telefon ist es eine echte Herausforderung, mit Aggressionen richtig umzugehen. Schließlich können Sie Ihr Gegenüber nicht sehen und müssen anhand seiner Stimme, Sprechweise und Wortwahl erkennen, wie verärgert er ist – und auf Basis dieser Informationen entscheiden, wie Sie ihm am besten begegnen.

In vielen Unternehmen gilt die oberste Maxime "Der Kunde ist König!". Schön und gut – für mich funktioniert das jedoch nur, wenn sich der Kunde auch entsprechend verhält. Denken Sie immer daran, dass Sie darauf ebenfalls Einfluss haben! Glauben Sie mir, ich bin wohlwollend, manchmal auch mehr als geduldig. Aber es gibt Grenzen. Sie müssen sich nicht automatisch alles gefallen lassen.

Aber Sie müssen wissen, wie Sie sinnvoll reagieren können und welche Methoden und Möglichkeiten es im Umgang mit schwierigen Zeitgenossen gibt. Gerade im geschäftlichen Kontext ist das natürlich eine ziemliche Gratwanderung. Es ist Ihr Job, dem Kunden zu helfen. Und auch wenn es Ihnen vielleicht in den Fingern juckt – entrüstet den Hörer auf die Station zu knallen oder das Gespräch mitten im Satz zu beenden ist nicht die feine englische Art.

Drucken
Weiterleiten
Kommentieren

Teilen bei

Mehr zum Thema
Coaching für Finanzberater
Berater

Startseite

Kontakt

MEHR ZUM THEMA COACHING FÜR FINANZBERATER

Berater
Fünf Fehler im Verkauf und wie sie sich vermeiden lassen

Berater
„Es sind nicht die Erfolge, aus denen man lernt, sondern die Problemfälle!"

Berater
Empfehlungsmarketing: Erfolgreich in sechs Schritten

Alle Themenseiten …

Anzeige

AKTUELLES AUS DEM RESSORT

Berater | Immobilien | Recht/Steuern
Immobilienerwerb: Verlust durch Maklerbetrug als Werbungskosten absetzbar

Berater | Versicherungen
bAV-Durchführungswege: Berater profitieren von Koexistenz

Berater | Investmentfonds
Neuer Nebenwerte-Fonds mit speziellem Ansatz am Start

MEISTGELESEN

Vererben: Sechs Tipps zum Testament
Die 5-Minuten-BU: Zwei Experten analysieren den Getsurance-Abschlussprozess
Mifid II: Sechs Nachteile für Bankkunden
BU-Anzeigeverletzung: Die Grenzen der Offenbarungspflicht
Policenqualität: Die Top drei Rechtsschutzversicherer

UNTERNEHMEN IM FOKUS

Sponsored News

SwissLife
fairvesta Gewinne mit Immobilien
powered by IPConcept FondsImFokus
WirtschaftsHaus Rendite zum Anfassen
Canada Life

ePaper: SPECIAL VV-FONDS

Anzeige

Berater

Kundenbetreuung: Fünf Tipps für den richtigen Umgang mit unzufriedenen Anrufern

Zumal Sie damit das Problem auch nicht lösen, sondern den tobenden Kunden bestenfalls zur Weißglut treiben. Entscheiden Sie sich lieber dafür, auch einem wütenden Gegenüber wohlwollend zu begegnen. Auch, wenn es Ihnen schwerfällt. Denn im Grunde genommen ist eine Reklamation oftmals ja etwas Gutes! Warum?

Ganz einfach: Weil der Kunde sich die Mühe macht, Sie anzurufen. Das zeigt, dass ihm noch etwas an Ihrem Unternehmen liegt und er Ihnen eine Chance zum Nachbessern geben möchte. Rufen Sie sich das ruhig immer in Erinnerung, wenn Sie einen unzufriedenen Klienten in der Leitung haben.

Denn rein faktisch gesehen hätte er auch heimlich, still und leise kündigen und seinen Auftrag auslaufen lassen können – um dann mit seinem Geld zum Wettbewerber überzulaufen. Legen Sie sich also ins Zeug, um den Fehler auszubügeln und Ihren Gesprächspartner zufriedenzustellen!

Reklamationen stärken die Kundenbindung

Ein weiteres Argument dafür liefert auch die Wissenschaft: Haben Sie schon mal vom Beschwerde-Paradoxon gehört? Tatsächlich ist es so, dass positive Reaktionen auf Beschwerden die Kundenzufriedenheit erhöhen. Sprich: Kunden, die schon einmal reklamiert haben und deren Probleme gut gelöst worden, sind treuer als solche, die noch nie unzufrieden waren.

Es lohnt sich also, wenn Sie bei Reklamationen nicht direkt genervt auf Durchzug schalten! Und lassen Sie sich eins gesagt sein: Es wird nichts so heiß gegessen, wie gekocht wird. Kunden erwarten oft weniger von Ihnen, als Sie vielleicht denken – auch oder gerade weil sie zunächst übertreiben.

Eine gute Kundenbeziehung zeichnet sich vor allem dadurch aus, dass Sie auch nach dem Vertragsabschluss immer ein offenes Ohr für die Anliegen und Bedürfnisse Ihrer Kunden haben. Sicherlich haben Sie schon mal vom Prinzip der Reziprozität gehört, oder? Ich gebe, damit du gibst.

Drucken
Weiterleiten
Kommentieren

Teilen bei

Mehr zum Thema
Coaching für Finanzberater
Berater

Startseite

MEHR ZUM THEMA COACHING FÜR FINANZBERATER

Berater
Fünf Fehler im Verkauf und wie sie sich vermeiden lassen

Berater
„Es sind nicht die Erfolge, aus denen man lernt, sondern die Problemfälle!"

Berater
Empfehlungsmarketing: Erfolgreich in sechs Schritten

Alle Themenseiten ...

Anzeige

AKTUELLES AUS DEM RESSORT

Berater | Immobilien | Recht/Steuern
Immobilienerwerb: Verlust durch Maklerbetrug als Werbungskosten absetzbar

Berater | Versicherungen
bAV-Durchführungswege: Berater profitieren von Koexistenz

Berater | Investmentfonds
Neuer Nebenwerte-Fonds mit speziellem Ansatz am Start

Anzeige

Berater

Kundenbetreuung: Fünf Tipps für den richtigen Umgang mit unzufriedenen Anrufern

Oder anders gesagt: Sie sollten gegenüber Ihren Kunden immer in Vorleistung gehen, sprich sich regelmäßig melden und Kontakt halten – und sich um eine sofortige Lösung bemühen, falls es zu einer Unstimmigkeit kommt. Aber wie genau verhalten Sie sich, wenn Sie einen Kunden am Telefon haben, der sich beschwert? Mit den folgenden Tipps manövrieren Sie sich sicher durch jedes unangenehme Telefonat:

Fünf Tipps für den richtigen Umgang mit unzufriedenen Anrufern

- Der Kunde ist in Rage und tobt? Auch wenn es Ihnen schwerfällt: Lassen Sie ihn sich seinen Frust von der Seele reden. Wichtig ist dabei allerdings, dass Sie nicht einfach stumm bleiben und wie das sprichwörtliche Kaninchen vor der Schlange erstarren. **Signalisieren Sie Ihrem Gesprächspartner, dass Sie ihm zuhören** und sein Anliegen ernst nehmen. Dazu reicht es bereits, wenn Sie hin und wieder kurze Zuhörsignale wie "Ihre Situation kann ich nachvollziehen, da würde ich mich auch ärgern!", "Ja" oder "Sie haben recht, das ist nicht in Ordnung, tut mir leid. Ich verspreche, schnellstens mein Bestmögliches für Sie zu tun!" einfließen lassen.
- "Arbeiten bei Ihnen eigentlich nur Vollidioten, die nicht mal einen Versicherungsantrag fehlerfrei übertragen können?!" Zugegeben, es ist unangenehm, wenn der Gesprächspartner ausfallend wird. Wichtig ist hier, dass Sie **Beleidigungen nicht persönlich nehmen**, sondern sie an sich abprallen lassen. Bleiben Sie stattdessen ruhig und signalisieren Sie Ihrem Gegenüber, dass Sie ihn ernst nehmen und die Lösung des Problems für Sie oberste Priorität hat.
- **Übernehmen Sie Verantwortung**: Es ist völlig egal, ob sich Ihr Kollege vertippt hat oder die Handschrift des Kunden einfach unleserlich war. Mit lahmen Ausreden à la "Keine Ahnung, wie das passieren konnte" oder "Das war sicherlich meine Kollegin ..." ist niemandem geholfen. Selbst wenn es wirklich so war – entscheidend ist, dass so schnell wie möglich etwas passiert und dem Kunden geholfen wird. Sie sind am Zug.
- "Beschwerden bitte schriftlich einreichen" – und am besten noch mit doppelter Durchschrift und amtlichen Siegel? Bitte **machen Sie es Ihren Kunden nicht unnötig schwer**. Immerhin haben sie sich schon die Mühe gemacht, sich wegen der Reklamation zu melden. Folgt dann ein administrativer Schildbürgerstreich, brauchen Sie sich nicht zu wundern, wenn Sie nie wieder etwas von Ihrem Gesprächspartner hören.
- Wenn Sie vorbereitet sind auf mögliche Antworten, ist die Frage "Was genau stellen Sie sich denn vor?" eine wunderbare Methode zur Deeskalation. Denn auch wenn Sie bereits eine Lösung im Kopf haben – **lassen Sie Ihrem Kunden ruhig mal den Vortritt** und fragen Sie ihn nach seinen Wünschen. So hat er das Gefühl, dass Sie wirklich alle Hebel in Bewegung setzen.

Wichtig: Egal, für welche Lösung Sie sich schließlich entscheiden – präsentieren Sie Ihrem Kunden einen konkreten Zeitplan dazu. Natürlich ist es verlockend, sich erst einmal mit Aussagen wie "Wir kümmern uns darum" etwas Spielraum zu verschaffen. Doch so läuft das nicht. Selbst wenn Sie viel zu tun haben – nehmen Sie sich die Zeit und wickeln Sie die Reklamation mit oberster Priorität ab. Denn mit einer schnellen und rundum zufriedenstellenden Lösung besänftigen Sie Ihr Gegenüber nicht nur, sondern machen ihn im Idealfall auch zu einem loyalen Kunden.

Claudia Fischer gilt als eine der renommiertesten Telefon- und Kommunikationsexpertinnen im deutschsprachigen Raum. Als Trainerin konzentriert sie sich bewusst auf die mittel-und langfristige Umsetzung von Telefontrainings mit dem Ziel, Unternehmen einen nachhaltigen Telefonerfolg zu sichern.

Foto: Claudia Fischer

Drucken
Weiterleiten
Kommentieren

Teilen bei

Mehr zum Thema
Coaching für Finanzberater
Berater

Startseite

Kontakt

MEHR ZUM THEMA COACHING FÜR FINANZBERATER

Berater
Fünf Fehler im Verkauf und wie sie sich vermeiden lassen

Berater
„Es sind nicht die Erfolge, aus denen man lernt, sondern die Problemfälle!"

Berater
Empfehlungsmarketing: Erfolgreich in sechs Schritten

Alle Themenseiten ...

Anzeige

AKTUELLES AUS DEM RESSORT

Berater | Immobilien | Recht/Steuern
Immobilienerwerb: Verlust durch Maklerbetrug als Werbungskosten absetzbar

Berater | Versicherungen
bAV-Durchführungswege: Berater profitieren von Koexistenz

Berater | Investmentfonds
Neuer Nebenwerte-Fonds mit speziellem Ansatz am Start

MEISTGELESEN

Vererben: Sechs Tipps zum Testament
Die 5-Minuten-BU: Zwei Experten analysieren den Getsurance-Abschlussprozess
Mifid II: Sechs Nachteile für Bankkunden
BU-Anzeigeverletzung: Die Grenzen der Offenbarungspflicht
Policenqualität: Die Top drei Rechtsschutzversicherer

UNTERNEHMEN IM FOKUS

Sponsored News

SwissLife
fairvesta Gewinne mit Immobilien
powered by IPConcept FondsImFokus
WirtschaftsHaus Rendite zum Anfassen
Canada Life