

Hallo

liebe

Auszubildenden



Manche Kunden sind unzufrieden...



und das kann sehr frustrierend sein.



Hier sind einige Grundsätze

für den Umgang mit schwierigen
Kunden

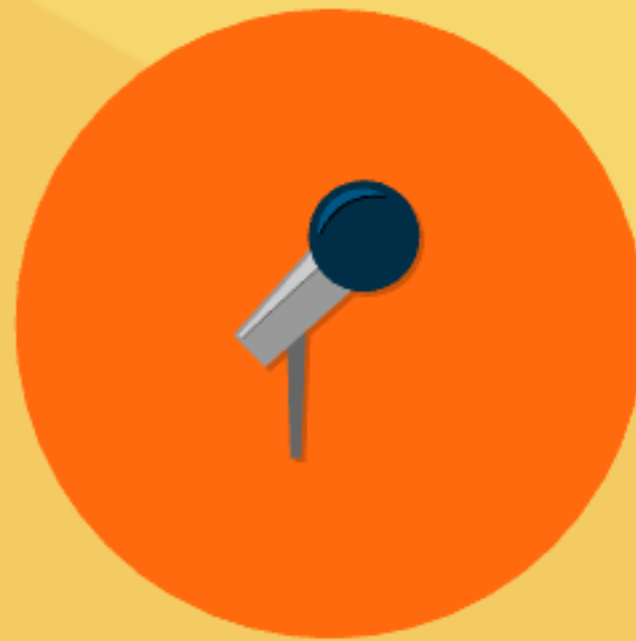


Aufmerksam zuhören



**Kunden möchten,
dass ihr Anliegen
ernst genommen
wird.**

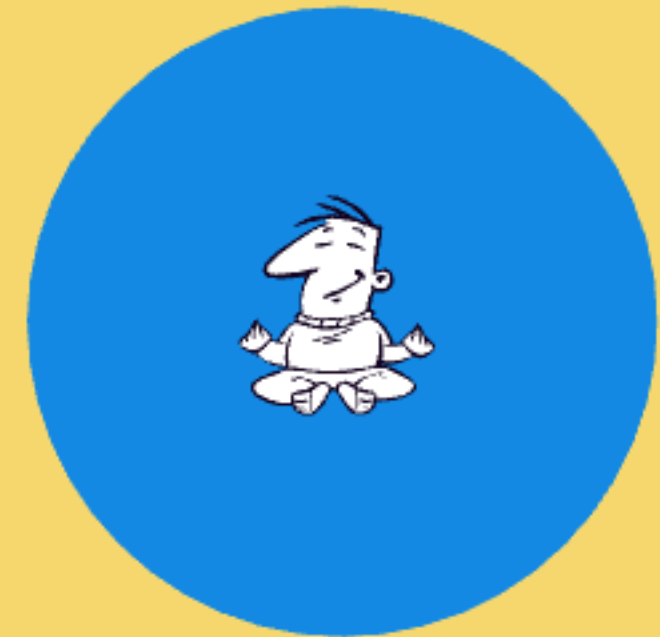
Das Folgende solltest du immer tun:



**Den Kunden
ausreden
lassen**



**Blickkontakt
halten**



**Ruhig
bleiben**

Mitgefühl zeigen



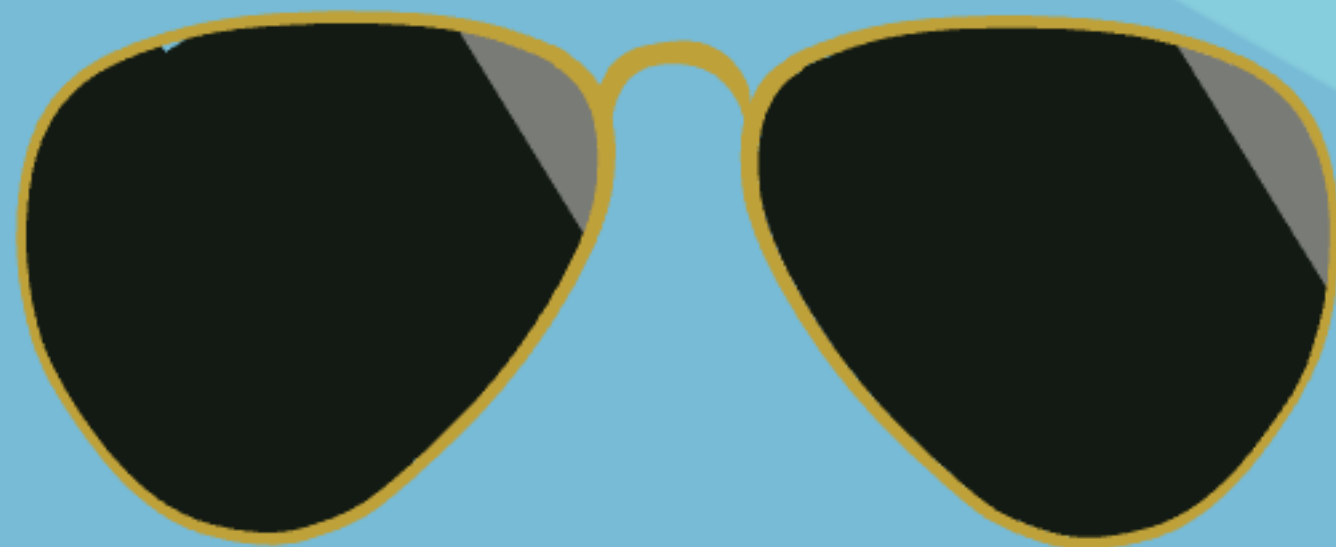
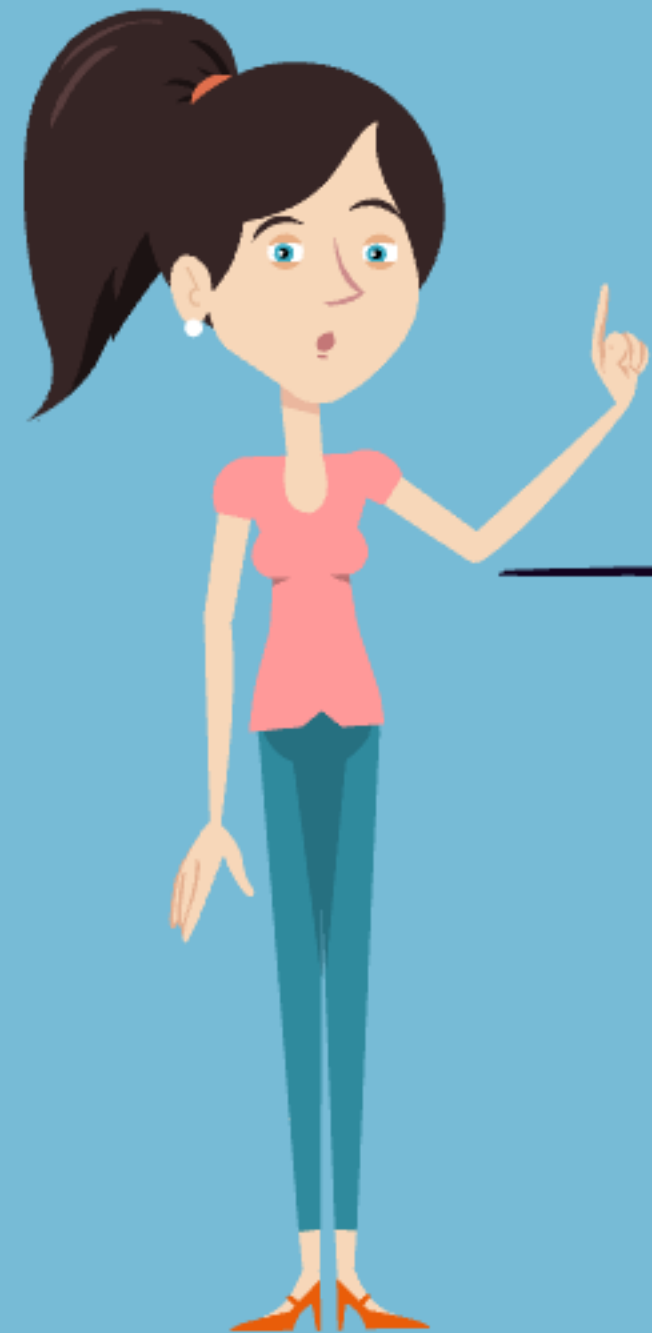
Problemsituationen können eskalieren, wenn der Kunde das Gefühl hat, dass du dich nicht bemühst, sein Anliegen zu verstehen.


ZEIG MITGEFÜHL

Sei ein Verbündeter, der das Problem lösen will.



**Sei dir der Situation
bewusst.**

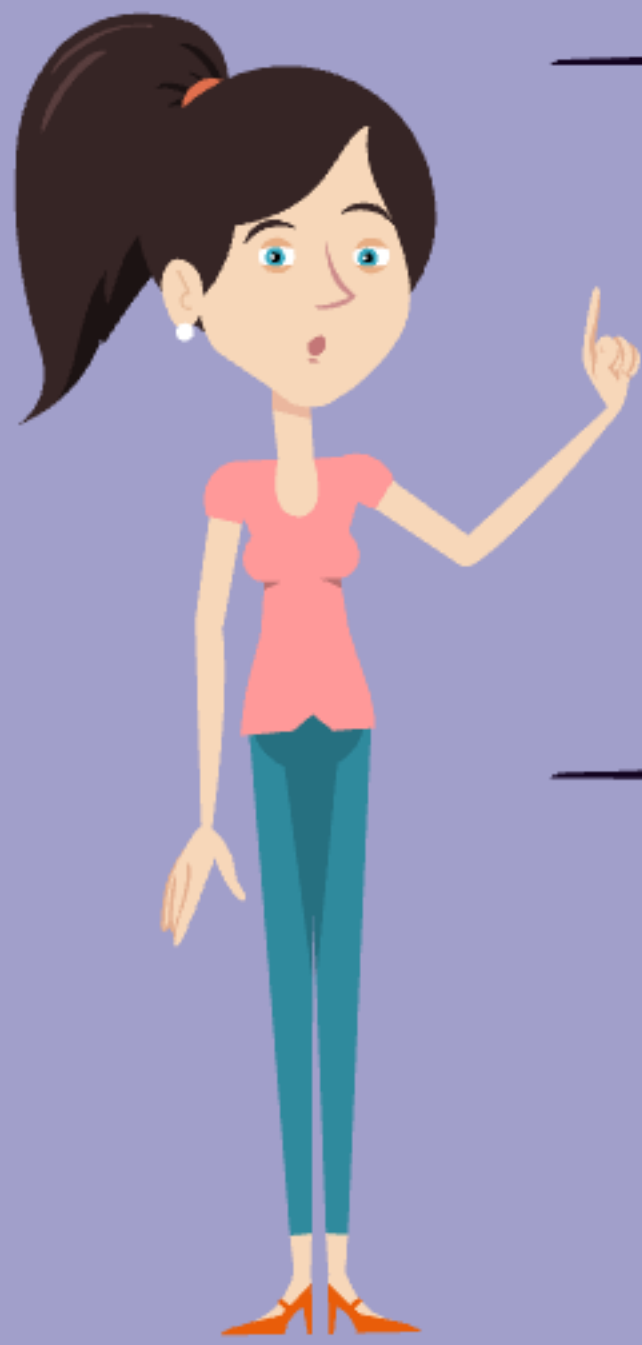


Die Situation kann von von anderen Kunden beobachtet werden.



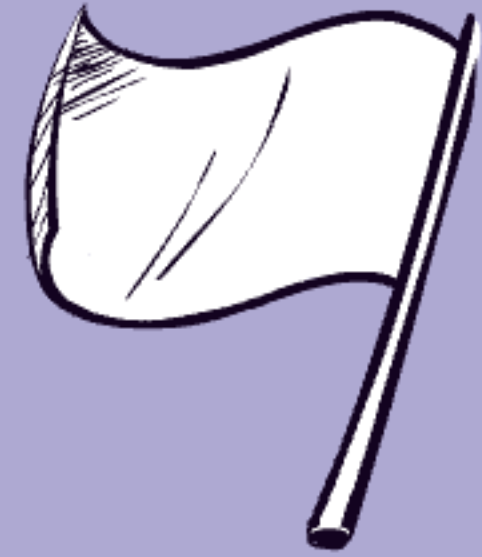
Du solltest immer ein Beispiel für ausgezeichneten Kundenservice sein.





**Langsam sprechen und
Stimme senken**

Wenn du langsam sprichst und deine Stimme senkst, strahlst du Ruhe aus.



Vor allem bei sehr wütenden Kunden hilft das die Situation zu kontrollieren.

Entschuldigung sagen



**Manchmal hilft es,
sich stellvertretend für
den Betrieb zu
entschuldigen.**

Es tut mir leid, dass Sie diese
Umstände hatten. Ich werde mein
Möglichstes tun, um eine Lösung
zu finden.

Blickkontakt halten!

Aufrichtig sein!



**Das eigene Ego
ignorieren**

Der Kunde ist König



x

Auch wenn du weißt,
dass der Kunde vielleicht
unrecht hat ...

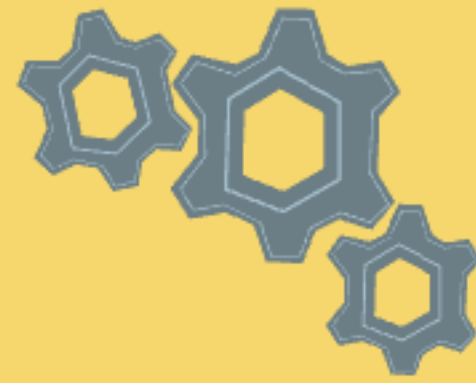


lass deinen Stolz bei
Seite und stell den
Kunden zufrieden.

Lösungen suchen



**Biete nur Lösungen an
die umsetzbar sind.**



**Lass dich nicht unter Druck
setzen.**

Das wäre vielleicht möglich.
Ich werde das abklären.



**Das kannst du dem
Kunden immer sagen:**



Die Grenze kennen



Wenn dir oder anderen Personen Gefahr droht

RUF SOFORT DIE POLIZEI ODER
DAS SICHERHEITSPERSONAL





Bei Fragen kannst du dich immer an deinen Ausbilder oder deine Ausbilderin wenden.

Viel Spaß bei der Arbeit!