

Wie Sie gelassener mit Ihren Kunden und mit sich selbst umgehen können: 3 Schritte zum besseren Umgang mit Bedrohungszuständen!

Erste Interventionen im telefonischen und persönlichen Kundenkontakt:

1. So wirken Sie in emotional anspruchsvollen Situationen ruhig und kompetent:

Begrüßung am Telefon:

Nennen Sie Ihren Namen: durch die eigene Namensnennung weiß der/die Anrufer*in, dass ihm/ihr nicht nur ein Unternehmen hilft, sondern eine Person am anderen Ende. Die Situation verliert dadurch die Anonymität und ist wieder greifbarer für den Kunden/die Kundin.

Name des Kunden/der Kundin:

Durch das Nachfragen wird dem/der Anrufer*in signalisiert, dass er/sie ernst genommen und sich um ihn/sie gekümmert wird.

Zusätzlich wird durch die Namensnennung ein Stück Normalität in eine unnormale Situation gebracht und positiver Kontakt zum Kunden/zur Kundin aufgebaut.

Zur Beruhigung: Lassen Sie sich den Namen buchstabieren.

Tipp: Ruhig zu Beginn den Kunden/die Kundin mehrfach mit Namen ansprechen, falls er/sie den Eindruck macht, noch zu unruhig zu sein.

Paraverbale Kommunikation (Stimme):

Gerade in schwierigen Gesprächssituationen ist die eigene Stimmlage von Bedeutung. Hektik, eigene Aufregung, eigene Betroffenheit und auch Unverständnis werden durch die Stimme transportiert. Der/die Gesprächspartner*in hört dieses „mit“ und reagiert bewusst/unbewusst darauf.

Ebenso werden durch die Stimme Vertrauen, Kompetenz und Selbstsicherheit transportiert. Ein Mittel dazu, ist das Sprechtempo zu verlangsamen.

Hier hilft das Feedback der Kolleg*innen zur Überprüfung der eigenen Wahrnehmung.

Tipp: Durchatmen und in eine aufrechte Haltung gehen.

Non-verbale Kommunikation:

Das non-verbale Verhalten spielt ebenso im persönlichen Kontakt eine besondere Rolle. Ebenso wie die Stimmlage ist ein ruhiges, besonnenes Auftreten wichtig.

Eine klare, ruhige und dem Kunden/der Kundin zugewandte Körperhaltung ist hier wichtig.

Tipp: Lassen Sie sich auch hier Feedback von Ihren Kolleg*innen geben.

2. So reagieren Sie angemessen auf Ihre*n Gesprächspartner*in:

Selbstkontrolle aktivieren:

Für den Kunden/die Kundin ist das Gefühl des Kontrollverlusts besonders störend. Es wirkt sich für den Kunden/die Kundin positiv aus, wenn er/sie das Gefühl hat nicht passiv zu sein.

Hier ist es sinnvoll, wenn dem Kunden/der Kundin kleine Aufgaben zur Mithilfe und/oder Mitbestimmung erhält. Das Gefühl des Handels überdeckt das Gefühl der Hilflosigkeit.

Tipp: „Bitte suchen Sie folgendes heraus...“; „Bitte machen Sie ...“; „Hierbei brauche ich Ihre Entscheidung/Hilfe...“

Kompetenz zeigen:

Kompetentes Verhalten wird als angenehm und psychisch stabilisierend empfunden. Der Kunde/die Kundin empfindet Kompetenz durch das Auftreten des Mitarbeiters/der Mitarbeiterin.

Unter Kompetenz wird der ruhige Umgang mit dem Kunden/der Kundin verstanden, Informationsweitergabe, erklären der weiteren Schritte. Eine ruhige Stimme und eine ruhige Körperhaltung sind hierbei sehr hilfreich.

Verbindliche Formulierungen verstärken das Gefühl der Kompetenz. Konjunktive und Weichmacher sind hier nicht sinnvoll.

Also:

Ruhig bleiben und das Gespräch gezielt durch aktives Fragen führen

2. Verbale Zustimmung und Zusammenfassungen einsetzen

3. Informieren und zum Handeln ermutigen

4. Zuhören, zuhören, zuhören!

3. So bleiben Sie gelassen:

Eigene Ängste oder Sorgen:

Besprechen Sie diese im angemessenen Rahmen im Kolleg*innenkreis. Sie gehören nicht in die Kommunikation mit dem Kunden/der Kundin.

Eigenes Stressmanagement:

Üben Sie kleine Entspannungstechniken ein, atmen Sie tief durch, stehen Sie zwischendurch auf und trinken Sie bitte stilles Wasser. Das alles sorgt für Klarheit im Kopf.

Seien Sie gut informiert!

Achten Sie darauf, dass Sie immer die aktuellen und gesicherten Informationen haben. Bitte keine Gerüchte verbreiten, dass schürt Ängste.

Bleiben Sie Mensch!

Sie sind wichtig, achten Sie gut auf sich und dann können Sie positiv auf andere eingehen.

Copyright

Tanja Hartwig genannt Harbsmeier, Expertin für Krisenkommunikation

www.effektive-kundenbetreuung.de