

Info-Service

Köstler Projektmanagement

Tipps zum Umgang mit schwierigen Kunden:

1. Entschuldigung

Einen Kunden um Entschuldigung bitten ist immer gut. Aber sagen Sie: Ich bitte um Entschuldigung, nicht: Ich entschuldige mich!

2. Fehler zugeben

Nichts ist so entwaffnend wie einen Fehler zuzugeben und auf sich persönlich zu nehmen.

3. Erklärung

Oft hilft es, verärgerten Kunden den größeren Rahmen aufzuzeigen: Warum haben wir uns für folgendes Vorgehen entschieden? Warum können wir ihm preislich nicht entgegenkommen? Welche Überlegungen stecken hinter der Entscheidung?

4. Entschädigung

Die Erfahrung zeigt, selbst sehr erboste Kunden sind mit kleinen Zugeständnissen oft zufrieden.

5. Wiederholungen

In schwierigen Kundengesprächen fällt es Gesprächspartnern schwer zuzuhören. Es ist deshalb sinnvoll,

den eigenen Standpunkt in unterschiedlichen Worten zu wiederholen.

6. Wir-Gefühl

Manchmal hilft es, sich auf die Seite des Kunden zu schlagen: Wir lösen das Problem.

7. Zeitfaktor

Manchmal ist es ganz gut, Zeit zu gewinnen und Dampf raus zu lassen.

8. Ball zurückspielen

Eine starke Frage ist immer: „Was schlagen Sie vor?“

9. Rücksprache

Wenn Sie mit Ihrem Latein am Ende sind und das Gespräch fest sitzt, bitten Sie Ihren Gesprächspartner um eine Unterbrechung. „Geben Sie mir die Chance, um darüber noch einmal nachdenken. Ist es in Ordnung, wenn ich Sie heute Mittag anrufe?“

Quelle: Deutsches Ingenieursblatt – August 14
|| Beitrag von Jens Gieseler



für Bauleitung

Prüfung und Kontrolle von Handwerkerleistungen

Möchten Sie nähere Einzelheiten erfahren, wie Sie für Ihre Bauleitung ein QM-System zur Überwachung der Handwerkerleistungen installieren können?

Ich freue mich auf Ihren Anruf und/oder Kontakt.
Ihr Helmut Köstler