



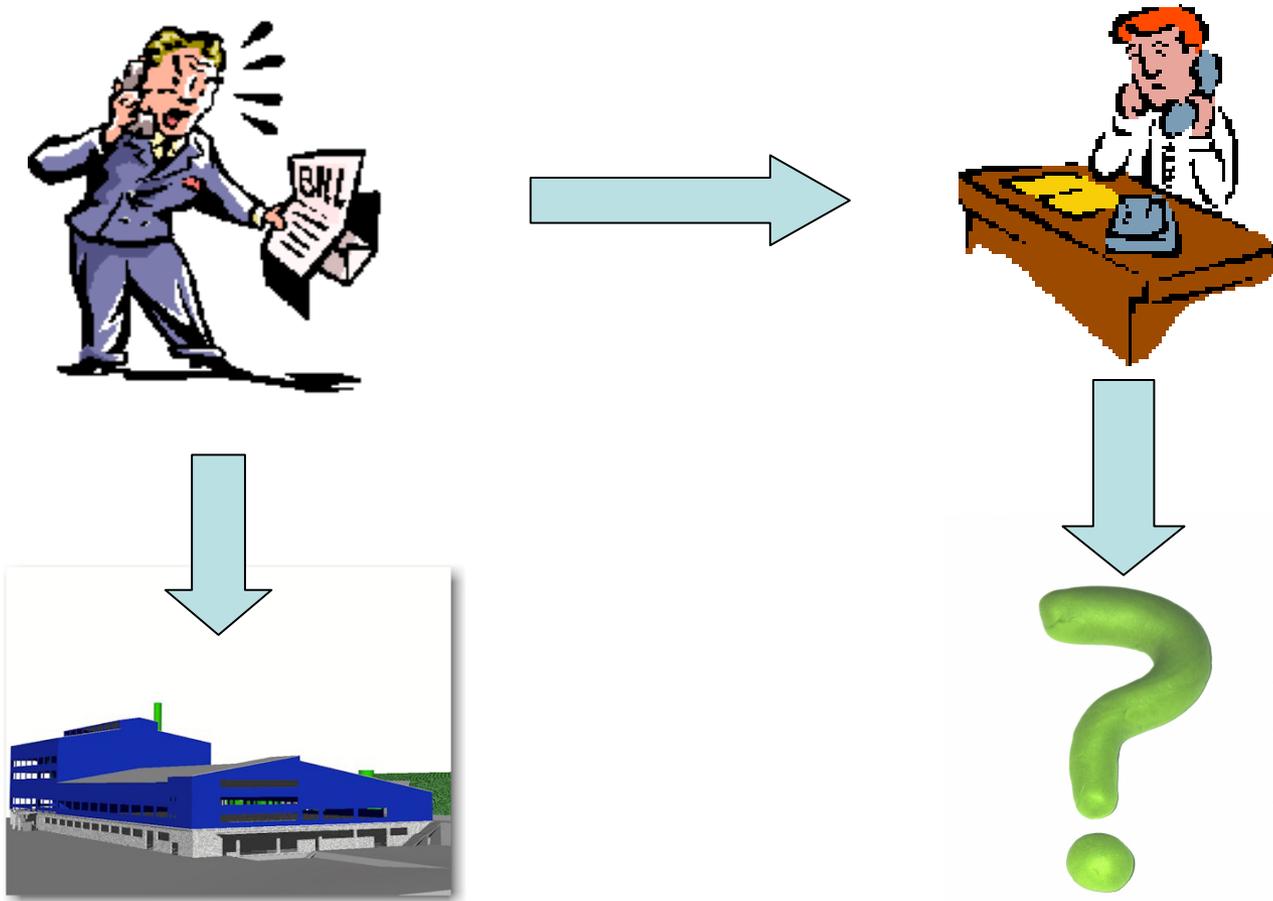
Euroblock

Wie gehe ich mit Kunden um?

Andreas Hager

Euroblock

Ein Beispiel

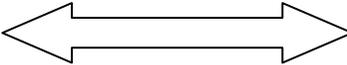


Übersicht

1. Kundenzufriedenheit
2. Beschwerdemanagement
3. Persönlicher Kontakt
4. Zusammenfassung

Kundenzufriedenheit

Wann ist ein Kunde zufrieden?

Erfolg  **Kein Stress**

Führungskräfte

Normale Mitarbeiter

Motivierte
Mitarbeiter

Demotivierte
Mitarbeiter

Wichtige Faktoren

- Qualität des Produkts/Dienstleistung
- Termineinhaltung
- Einhaltung sonstiger Konditionen

Übersicht

1. Kundenzufriedenheit
2. Beschwerdemanagement
3. Persönlicher Kontakt
4. Zusammenfassung

Beschwerdemanagement

Worüber beschweren sich Kunden?

- Qualität nicht ausreichend
- Falsches Produkt geliefert
- Terminverzögerung

Wie gehe ich damit um?

- Ruhig und sachlich bleiben, sich nicht provozieren lassen
- Den anderen ausreden lassen
- Aktives Zuhören
- Verständnis zeigen, freundlich sein
- Problemlösung anbieten (muss nicht sofort sein)

Problemlösung

- Informieren der relevanten intern Stellen
 - Produktionsabteilung
 - Logistikabteilung
 - Professor
- Ausarbeitung der Lösung
- Absprache mit dem Kunden
- Wird so lange iteriert bis Kunde vollständig zufrieden

Unser Nutzen aus Beschwerden

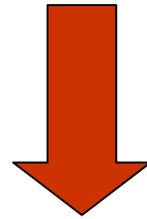
- Kunde zeigt Fehler innerbetrieblicher Abläufe auf
- Kunde zeigt Nachteile gegenüber dem Wettbewerb auf
- Beschwerden erleichtern das Setzen von Prioritäten

Übersicht

1. Kundenzufriedenheit
2. Beschwerdemanagement
3. Persönlicher Kontakt
4. Zusammenfassung

Persönlicher Kontakt

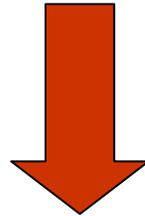
80% aller Entscheidungen werden auf emotionaler Ebene getroffen



Persönlicher Kontakt entscheidet zwischen Erfolg und Misserfolg

Erreichen von Sympathie

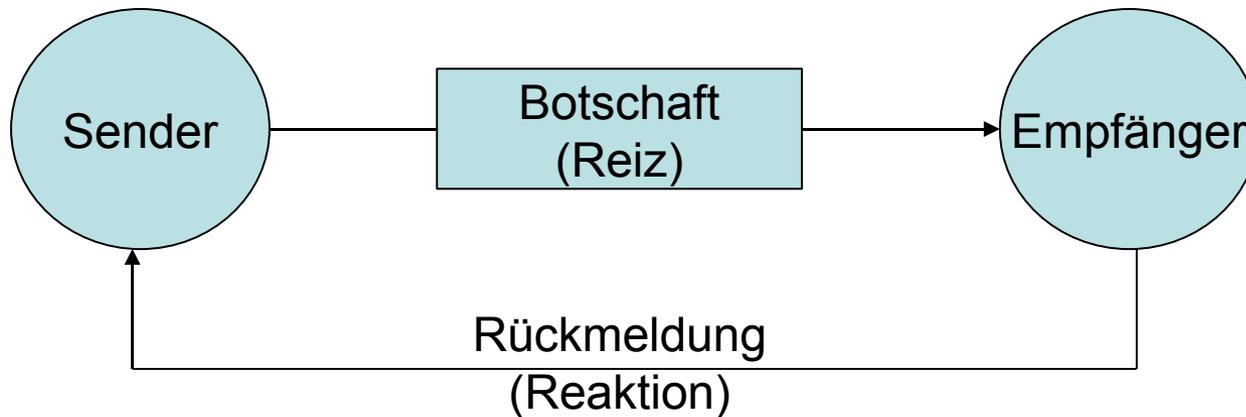
Einen Menschen finden wir dann
sympathisch, wenn wir einen Teil von uns
in ihm wieder finden



Kommunikation ist der Schlüssel

Kommunikation

- Verbal
- Nonverbal



Positive Beeinflussung (1)

- Feststellen von Interesse / Gemeinsamkeiten durch Austesten von verschiedenen Gesprächsthemen
 - Aktuelle Veranstaltungen/Events in Kundennähe
 - Erwähnung TU-Campus, Geschichte
 - Privates: Hobbys, Familie, Autos, Urlaub etc.

Positive Beeinflussung (2)

- Wichtig:
 - Kunden mit einbinden
 - Gegenfragen stellen, um Reaktionen zu bekommen
- Reaktionen beurteilen
 - Antwort
 - Tonfall
 - Körpersprache

Positive Beeinflussung (3)

- Aktives Zuhören
 - Die Botschaft des anderen genau verstehen
 - Das Verstandene mit Einfühlung und Anteilnahme zurückmelden
 - Ausschalten von Urteil und Bewertung
- Pacing
 - Unter „Pacing“ versteht man, dem Gesprächspartner einen Spiegel vorzuhalten
 - Körpersprache, Sprechweise, Stimmung dem Gesprächspartner angleichen

Übersicht

1. Kundenzufriedenheit
2. Beschwerdemanagement
3. Persönlicher Kontakt
4. Zusammenfassung

Zusammenfassung

- In erster Linie soll eine Kunden-Lieferanten-Beziehung beiden Parteien Spaß machen
- Das erfordert, wie auch in privaten Beziehungen, dass man sich auf den anderen einstellt und versucht ihn zu verstehen
- Denn letzten Endes sind alle Probleme des Wirtschaftens Kommunikationsprobleme