

Deutsch/Kommunikation	Kommunikation reflektieren und gestalten	
Lehrkraft: Fr. Frings	Klasse:	Datum:



## Umgang mit aufgebrachtten Kunden

Es gibt Situationen, in denen Kunden aufgrund des Produktes oder einer Dienstleistung aufgebracht sind. Man sollte sich darüber im Klaren sein, dass der Kunde nichts gegen einen persönlich hat, auch wenn es manchmal so scheint. Es ist ein Konfliktgespräch aufgrund einer für den Kunden nicht zufriedenstellenden Leistung, bei dem der Kunde sich emotional äußert. Die Beschwerde ist die Chance, den Konflikt kommunikativ zu lösen. Dazu muss emotional deeskalierend auf den Kunden eingewirkt werden. Durch ruhiges, aber bestimmtes Verhalten, Aktives Zuhören und nicht bewertende ich-Botschaften kann das Gespräch am ehesten auf die Sachebene des Problems geführt werden. Gelingt das, kann gemeinsam eine Lösung erarbeitet werden.

Beim Umgang mit schwierigen Kunden findet sich leichter eine Handlungsstrategie, wenn man den Persönlichkeitstyp durchschaut. Dies kann man durch aktives Zuhören aus seinem Auftreten und seinen Äußerungen erkennen. So gibt es den Meckerer, den Wütenden, den Besserwisser, den Sarkastischen ... Grundsätzlich ist aber jeder Kunde individuell und will auch so behandelt werden.

### Situation 1:

Sie sind Kundenberater/in. Ihr Kunde meldet sich, weil seine Bestellung nicht nur zu spät kam, sondern die Lieferung auch noch falsch war.

### Situation 2:

Sie sind Kundenberater/in. Ihr Kunde braucht die bestellte Ware unbedingt früher. Überzeugen Sie ihn, dass das leider nicht möglich sein wird.

### **Aufgabe:**

Entwickelt in Partnerarbeit ein Rollenspiel für eine der obigen Situationen und führt es vor dem Plenum auf. Gebt dem Kunden ein typisches Profil, wie *Nörgler*, *Besserwisser*, *Wüterich*, *Pedant*, *Redseliger* ...

