

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



## Infomaterial: Kundencharaktere

Der richtige Umgang mit manchen Kundencharakteren ist manchmal etwas schwierig. In der folgenden Tabelle sind ein paar Charaktere beschrieben und wie man darauf reagieren könnte. Es sind idealtypische Beschreibungen. Doch jeder Mensch ist anders und lebt daher auch seinen Charakter unterschiedlich aus. Die vorgeschlagene Vorgehensweise passt daher für den Idealtyp und zeigt dem Kundenbetreuer nur eine Richtung an. Sein konkretes Handeln muss er der individuellen Ausprägung des Kundencharakters anpassen.

Charakterbezeichnung	Eigenschaften/ Merkmale	Vorgehensweise
der aggressive Diktator	weiß, was er will; will das Sagen haben; ist laut, zum Teil überheblich; will auf keinen Fall die Kontrolle verlieren; kommt direkt zum Punkt; erhobener oder zeigender Finger	seiner Meinung sein und ein für ihn zufriedenstellendes Ergebnis aushandeln, das auch für einen selbst akzeptabel ist
der Schlaumeier	weiß alles besser als andere; nimmt keine Vorschläge an	nicht merken lassen, dass er vielleicht doch falsch liegt; ihn durch geschickte Fragen zur richtigen Lösung manipulieren; Zweifel direkt ansprechen
der Wüterich	gestikuliert viel und wild; auch mal etwas lauter, um Aufmerksamkeit zu bekommen; regt sich schnell über alles auf	Beachtung für seine Probleme schenken; Unterbrechungen herbeiführen
der Unverschämte	zeigt wenig bis keine Einsicht; stellt unverschämte Forderungen, die er mit großer Logik untermauert	Entgegenkommen zeigen; falls kein Einlenken vorhanden, Beziehung abbrechen
der Sarkastische	macht ständig sarkastische Bemerkungen	auf Bemerkungen eingehen und aufzeigen, dass alles besser werden kann
der Gesprächige	erzählt seine ganze Lebensgeschichte	Unterbrechungen herbeiführen, wobei die Anerkennung für die Geschichten gezeigt werden sollte; Gespräch ggf. beenden
der Gerechte	interessiert sich für alle Probleme	herausfinden, was er will
der Genaue	detailverliebt; will immer das Richtige; sieht aber auch negative Seiten	Details/Überblicke geben; Entscheidungsprozesse unterstützen
der Nörgler	sieht nur das Negative; generalisiert; nörgelt immerzu	Verallgemeinerungen unterbrechen; Lösungen und Wahlmöglichkeiten anbieten

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



.....



.....



.....



.....



.....



.....