

## WIE KANN ICH EINEN **KUNDEN** BERUHIGEN?

*„Dafür zahle ich nicht den vollen Preis!“*

**E**ventmanagerin Antje (42) hat einen neuen Kunden: Für Herrn Neuner organisiert sie einen Messeauftritt. Sie hat sich besondere Mühe gegeben und alles bis ins letzte Detail geplant. Antje weiß, dass Herr Neuner viele Messen besucht, und hofft deshalb auf eine langfristige Geschäftsbeziehung. Doch am Tag nach der Messe ruft Herr Neuner an – mit einer Beschwerde: „Das war ja eine Katastrophe gestern! Die Espressomaschine war viel zu langsam, und die Flyer kamen erst um 10 Uhr.“ Antje merkt, wie ihr das Adrenalin ins Blut schießt, und schaltet sofort auf Verteidigungsmodus: „Aber Sie wollten doch genau diese Maschine! Und für die Sache mit den Flyern kann ich nichts. Das muss am Kurier liegen.“ – „Nun reden Sie sich mal nicht raus. Ich habe bei Ihnen gebucht, da verlasse ich mich darauf, dass alles klappt“, schnappt Herr Neuner zurück. „Ich bin jedenfalls nicht bereit, den vollen Preis zu zahlen.“



Als Dienstleister sollte man nicht alles gleich persönlich nehmen

Kommunikations-Trainerin Nicole Stange aus Berlin bietet unter anderem Trainings an für den Umgang mit zornigen Kunden

**Frau Stange, was ist im beschriebenen Fall von Antje Prielmann denn schiefgelaufen?**

Für Antje war es eine schwierige Situation, weil sie nicht mit einer Beschwerde gerechnet hat. Insgesamt hilft ihr als Dienstleisterin eine Haltung, in der sie sich ihr Ziel klarmacht. Worum geht es ihr bei diesem Gespräch? Will sie recht haben? Oder möchte sie den Kunden beruhigen und ihn danach für eine langfristige Geschäftsbeziehung gewinnen?

**Aber wenn jemand so direkt angreift, muss man sich doch wehren, oder?**

Angreifen und wehren – das sind genau die Begriffe, die wir in solchen Konfliktsituationen im Kopf haben. Da tut es gut, die Dinge mal aus der Vogelperspektive anzusehen. Eine meiner Kundinnen brachte das neulich auf den

Punkt. Sie sagte: Es geht hier ja nicht um einen Krieg, sondern nur um ein Kundengespräch. Mit professionellem Abstand wird dann klar: Ich bin Dienstleisterin, er ist mein Kunde, nicht mein Feind.

**Das hört sich jedenfalls gelassener an.**

Wenn ich das klar habe, weiß ich, dass es nicht um mein Ego geht. Dann bin ich darauf vorbereitet, die Sache nicht persönlich zu nehmen. Meine innere Haltung entscheidet: Ich fühle mich nicht angegriffen. Es hat mit mir nichts zu tun. Er hat das Recht, sauer zu sein.

**Wie hätte Antje denn konkret reagieren können auf: „Das war ja eine Katastrophe“?**

Die wichtigsten Regeln lauten: Nicht mit Fakten argumentieren. Keine Fragen stellen! Wenn der Kunde ärgerlich oder wütend ist, gebe ich ihm Raum. Er

muss sich abregen können. Da ist ein Teil im Gehirn angeregt, der sich für Fakten so gar nicht interessiert.

**Dann soll ich das einfach aushalten?**

Nicht aushalten, sondern seinen Ärger anerkennen und bestätigen. Sie wissen ja: Es geht nicht gegen Sie persönlich. Halten Sie nicht dagegen. Das ist in etwa so wie im Kampfsport: Gehen Sie mit der Energie, die vom anderen kommt. In diesem Fall könnte Antje sagen: „Sie sind wirklich sauer.“

**Und wenn jemand laut wird?**

Darauf sollten gerade Frauen vorbereitet sein, denn sie lassen sich schnell einschüchtern. Sagen Sie sich: Es kann sein, dass der Mann gleich lauter wird, und ich will mich davon nicht einschüchtern lassen. Dem Kunden könnten Sie dann antworten: „Ich kann hören, dass Sie wirklich aufgebracht sind.“ Oder: „Das kann ich verstehen. Offensichtlich war es die falsche Espressomaschine für eine Messe mit so vielen Kunden.“ So fühlt sich der Kunde verstanden und bestätigt, und er entspannt sich. Dann kann sich die Stimmung innerhalb einer Minute drehen.

**Wie kommt man dann zu einer guten Lösung?**

Wenn er beruhigt ist, kann ich ihn auf die andere Fährte führen, denn es haben ja viele Sachen funktioniert. Dann könnten Sie fragen: „Jetzt mal ganz ehrlich, wie hat Ihnen denn der Rest gefallen?“ Meistens ist der Kunde dann bereit, darauf einzusteigen.

**Und das funktioniert wirklich?**

Ja, wer diese Technik in einem Rollenspiel in meinen Seminaren erlebt, merkt sofort, wie die Wut rausgeht. Ich gehe so auch mit Berliner Taxifahrern um. Wenn einer motzig ist, sage ich: „Sie haben wohl echt einen anstrengenden Tag gehabt.“ Oft halten sie mir dann beim Aussteigen die Tür auf.

**Mehr Infos zu Nicole Stange finden Sie unter [www.myfuture-coaching.de](http://www.myfuture-coaching.de)**