

Nicht der Geschäftsmann zahlt
die Löhne der Angestellten,
sondern der Kunde

Henry Ford I.

Kundenorientierte Formulierungen

Ein Kunde ist die wichtigste Person für unser Unternehmen, gleich ob er persönlich da ist oder schreibt oder telefoniert oder auf Antwort wartet.

Ein Kunde ist keine Unterbrechung unserer Arbeit, sondern ihr Sinn und Zweck.

Ein Kunde ist jemand, der uns seine Wünsche bringt. Unsere Aufgabe ist es, seine Erwartungen zu erfüllen: gleichbleibende gute Qualität und Service, hervorragende Betreuung und bestmögliche Information. Ein Kunde ist und bleibt Kunde.

Reizwörter, die möglichst vermieden werden sollten:

„teuer“, „billig“

„eigentlich“, „vielleicht“, „wahrscheinlich“

„Sie müssen....“

„Ich werde überprüfen (kontrollieren)....“

„Problem“

Negative Formulierungen mit „nein“ / „nicht“

Konjunktive (als Höflichkeitsform)

Unanständige Worte

Zauberwörter:

- „Da haben Sie Recht.“
- „Das kann ich gut verstehen.“
- „Vielen Dank für den Hinweis.“
- „Vielen Dank für Ihre Geduld.“
- „Diese Frage ist berechtigt.“
- „Nett, dass Sie anrufen.“
- „Gut, dass Sie mich daran erinnern.“
- „Da sprechen Sie einen wichtigen Punkt an.“

wichtig:

- Klare, einfache Formulierungen
- Anpassen (bedingt) an die Ausdrucksweise des Gesprächspartners
- Rückmeldungen – Zusammenfassungen
- Ausstrahlen von Kompetenz
- Lächeln in der Stimme
- und vor allen Dingen: **AKTIVES ZUHÖREN**