

Freundlichkeit im Umgang mit Kunden steigern

Auf vielen Firmenleitbildern findet sich die Aussage: Der Kunde ist König. Doch auch wenn dieses Bild sich hartnäckig hält, fühle ich mich als Kunde oft gar nicht wie ein König. Das hat in der Regel nichts mit fehlendem Fachwissen zu tun, sondern meist fehlt es schlicht und ergreifend an Freundlichkeit, die man mir entgegenbringt. Doch woran machen wir Freundlichkeit fest? Und vor allem, wie können wir dafür sorgen, dass unsere Mitarbeiter freundlicher mit unseren Kunden umgehen?



Wahrnehmung der Kunden

Das Wichtigste für Kunden im Verkaufs- oder Beratungsgespräch ist, wie viel Wertschätzung ihnen entgegengebracht wird. Mangelnde Wertschätzung erzeugt negative Gefühle bei Kunden und verhindert, dass sie sich auf Verkaufsargumente einlassen können. Wertschätzung, die mir als Kunde entgegengebracht wird, erkenne ich zum Beispiel daran, wie freundlich ich beraten werde. Freundlichkeit löst positive Gefühle bei mir aus, und ich bin wesentlich kompromissbereiter, lasse mich auf die sachlichen Argumente ein.

Freundlichkeit steigern

Werde ich freundlich beraten, dann bin ich gewillt Zeit zu investieren, Argumente anzuhören und habe auch eine höhere Toleranzschwelle, wenn es einmal länger dauert, zum Beispiel weil Abklärungen oder Nachfragen nötig sind. Dann verzeihe ich der Verkaufsperson eher, dass sie nicht über alles erforderliche Wissen verfügt und meine kostbare Zeit vergeudet. Je freundlicher mir begegnet wird, desto höher meine Empathie und mein Verständnis. Das führt dazu, dass ich mich sogar dann noch königlich fühle, wenn meinen Erwartungen nur zu achtzig Prozent entsprochen werden kann.

Freundlichkeit steigern – ein Praxisbericht

In einem Unternehmen ergaben Auswertungen einer Kundenbefragung, dass die Kunden die Beratungspersonen und Gespräche auf einer Freundlichkeitsskala in Prozenten nur bei 80% eingestuft haben. Darin sah die leitende Führungskraft Handlungsbedarf, um die Freundlichkeit zu steigern.

In einem Teammeeting legte der Vorgesetzte die pini5 Coaching-Karte «Freundlichkeit» auf den Tisch. Gemeinsam wurde die Frage 1 analysiert und die Antworten am Flip festgehalten:

- «Wie freundlich verhalten wir uns heute gegenüber unseren Kunden? Welches Verhalten führt die Kunden zur Aussage, dass wir zu 20 % nicht freundlich genug sind?»

Im Anschluss an diesen Gedankenaustausch verlangte der Vorgesetzte von den Mitarbeitenden: «Wir wollen uns steigern und mehr als 80 % Freundlichkeit erreichen. Dazu möchte ich, dass jeder von euch sich eine einzige Aktion vornimmt, wie er oder sie das eigene Verhalten verändert, um den Kunden freundlicher als heute zu begegnen. Ihr müsst mir nicht sagen was ihr euch vorgenommen habt – aber ich verlange, dass ihr das tut was ihr als Aktion geplant habt.»

Damit endete das Meeting und die Mitarbeitenden waren ganz auf sich gestellt. Schwierig



Carolyn Pini führt seit über 25 Jahren in Unternehmen und Projekten und hat sich auf das Bereinigen eskalierter Projekt- und Unternehmenssituationen spezialisiert. Seit 2001 führt sie ihr eigenes Coaching- und Beratungsunternehmen: www.avexys.com

Als dipl. Coach und Trainerin begleitet sie Führungskräfte die erfolgreicher, handlungskompetenter sein wollen und hat dazu die pini5 Coaching Methode entwickelt. Buch und Coaching-Karten sind erhältlich bei www.pini5.ch



als Führungskraft ist es natürlich darauf zu vertrauen, dass die Mitarbeitenden nun auch etwas tun werden, auch ohne direkte Einflussnahme und Steuerung.

Nach wenigen Monaten wurde eine neue Kundenumfrage durchgeführt und das Ergebnis in Bezug auf das Thema Freundlichkeit waren erstaunliche 95 %.

Verhalten basiert auf Entscheidungen

Wenn Menschen klar wird, welches Verhalten welche Wirkung erzielt, können sie bewusster entscheiden wie sie sich verhalten wollen. Indem der Fokus auf das eigene freundlichere Verhalten gelegt wurde, fand jeder Mitarbeitende seinen individuellen persönlichen Weg um freundlicher auf Kunden zuzugehen. Wer die richtigen Fragen stellt, kann Erkenntnisse bei den Mitarbeitenden herbeiführen. Das ist elegantes Führen mit Zielen, Erwartungen, Fragen und Vertrauen darauf, dass die Menschen Erwartungen, die sie kennen, auch erfüllen wollen und können.

Das Thema «Freundlichkeit» ist Bestandteil der pini5 Coaching-Karten der Sozialkompetenz. Nutzen auch Sie diese Karten in Ihrem Führungsalltag um Veränderungen auf eine sanfte Art herbeizuführen.

Am 5. Oktober 2012 findet in Baden ein Seminar zum Thema «Emotionale Kompetenz» statt. Anmeldeschluss ist der 5. September 2012, weitere Infos auf www.avexys.com.

Praxis-Tipp Methodenkompetenz

Freundlichkeit steigern

Freundlichkeit zeigt sich durch konkrete Handlungen, hinter denen eine Haltung und Einstellung erkennbar ist.

Erkennbar an einfachen Dingen wie zum Beispiel:

- Geduld beim Zuhören und sich Zeit nehmen für den anderen
- eingehen auf das Anliegen des anderen und Verständnis für seine Bedürfnisse
- nachfragen bei Unklarheiten und auch wirklich verstehen wollen
- gemeinsam Lösungen suchen, entwickeln, suchen und Kompromissbereitschaft

Beginnen Sie damit jedem Menschen dem Sie begegnen Ihr Lächeln zu schenken und achten Sie auf die Wirkung, die Sie damit erzielen.

