



ERSTE-HILFE-KARTE

Schwierige Kundengespräche

Ein Kunde wird wütend, und die Worte fehlen dir. Leg dir diese Karte neben den Schreibtisch. Vier Schritte, die dich ruhig durchs Gespräch führen.

1

Benenne die Wut, innerlich. Sag dir still: „Diese Person ist gerade richtig wütend.“ Das schafft Abstand. Du antwortest aus der Ruhe statt aus dem Reflex.

2

Hör zu, ohne zu unterbrechen. Lass deinen Kunden aussprechen. Wer sich gehört fühlt, wird leiser. Der halbe Ärger steckt im Gefühl, nicht gehört zu werden.

3

Erkenne das Gefühl an. Sprich aus, was du hörst: „Das ärgert Sie gerade richtig.“ Dein Kunde merkt, dass du ihn ernst nimmst. Das nimmt Druck raus.

4

Führe zur Lösung. Frag, was er jetzt braucht, und zeig ihm den nächsten Schritt. Aus dem Ärger wird ein gemeinsames Ziel.

Sätze zum Nachsprechen

“ Das ärgert Sie gerade richtig, das verstehe ich.

“ Erzählen Sie mir, was passiert ist.

“ Danke, dass Sie mir das sagen. So kann ich es klären.

“ Lassen Sie uns gemeinsam schauen, wie wir das lösen.

“ Was brauchen Sie jetzt von mir?

DAS LÄSST DU BESSER WEG

Rechtfertige dich nicht sofort, das klingt nach Abwehr. Sag nicht „Beruhigen Sie sich“, das reizt noch mehr. Und schieb die Schuld nicht auf andere. Bleib bei dir und bei der Lösung.

Du willst das üben, bis es sitzt?

Lass uns in einem Kennenlerngespräch sprechen · christinabodendieck.de/kontakt-christina-bodendieck