

## V. UMGANG MIT „SCHWIERIGEN“ KUNDEN

---

«Schwierige» Kunden gibt es überall, auch in der Reinigungsbranche. Besonders gut zeigt sich dies bei Kundenreklamationen. Wie bleibt man auch in emotional aufgeladenen Situationen souverän? Hier sind einige Tipps, wie Sie sich beim Umgang mit «schwierigen» Kunden bei Reklamationen verhalten sollten.

### Der Kunde darf sich ärgern

Mal ganz direkt gesagt: Ja, ein Kunde hat ein Recht, sich zu ärgern, und Sie als Vertreter einer Reinigungsfirma haben die Aufgabe, das auszuhalten. Es kann sein, dass Sie den Ärger des Kunden nicht nachvollziehen können. Akzeptieren Sie ihn trotzdem. Sie sind nicht der Kunde und stecken nicht in seiner Haut. Jeder Mensch denkt und empfindet anders: Eine grundlegende Wahrheit, die jeder Kommunikation zugrunde liegt.



### Hören Sie zu

Eine Grundregel, die wir in unseren Seminaren statuieren: Holen Sie Ihre Kunden emotional ab. Denn ob die Beschwerde berechtigt ist oder nicht: Der Kunde ist zunächst verärgert und möchte gehört werden. Neben dem sachlichen Problem ist auch die Beziehungsebene gestört. Der Tipp: Hören Sie einfach zu. Erlauben Sie dem Kunden, Dampf abzulassen, ohne ihn zu unterbrechen. Achten Sie auf den Inhalt.

### Nicht alles persönlich nehmen

Die Wut des Kunden betrifft eigentlich die Sache, auch wenn er laut wird und in seiner Wortwahl danebengreift. Also: Überhören Sie unsachliche Kritik. Schieben Sie alles Emotionale unkommentiert beiseite, um sich auf den Kern der Sache, den Inhalt, konzentrieren zu können. Fragen Sie sich: «Was braucht dieser Kunde und wie kann ich ihn zufriedenstellen?»

### Setzen Sie Grenzen bei persönlichen Verletzungen

Wenn der Kunde ausfallend wird, sie beleidigt, dann weisen Sie ihn darauf hin, dass das verletzende Verhalten nicht in Ordnung ist. Falls der Kunde weitermacht, beenden Sie das Gespräch, da er offenkundig zu aufgeregt ist, um Ihnen die Chance zur Lösung des Problems zu geben. Achten Sie dabei auf die Wortwahl: Sagen Sie nicht: «Das muss ich mir nicht bieten lassen!». Bleiben Sie professionell und sagen Sie zum Beispiel: «Bitte senken Sie Ihre Lautstärke!» oder «Ich denke, wir kommen so nicht weiter. Können wir in 30 Minuten/in 2 Stunden/morgen weiterreden?»

### Weitere Tipps aus der Seminarpraxis

#### Empathie

Lassen Sie den Kunden wissen, dass Sie ihn verstehen! Eine gute Formulierung hierfür ist: «Ich verstehe, dass Sie sich ärgern.» Drücken Sie als Reinigungsfachmann auch Ihr Bedauern über den erlittenen Schaden des Kunden aus. Auch wenn im Leistungsvertrag ein Service nicht inbegriffen ist, so hat der Kunde dennoch ein Problem. Bitten Sie ausserdem um Entschuldigung, wenn Sie tatsächlich einen Fehler gemacht haben.

## Wiederholen

Wiederholen Sie die wichtigsten Punkte in eigenen Worten: *«Habe ich Sie so richtig verstanden, dass ...»* Dies beruhigt, neutralisiert und schafft Übereinstimmung. Denn es gilt zu beachten: Ein positives Gesprächsklima ist der erste Schritt zu einer konstruktiven Lösung!

## Mängel aufschreiben

Notieren Sie handschriftlich, was der Kunde bemängelt - insbesondere bei gravierenden Beschwerden. Und erfragen Sie gezielt die Fakten. Durch Mitschreiben wird die Situation sofort sachlicher und konkreter.

## Kulanz

Man sollte sich grosszügig zeigen, vor allem, wenn es um Kleinigkeiten geht, denn der Kunde hat einen Schaden erlitten –auch emotional. Man muss aber auch Fälle definieren, in denen man eine Forderung zurückweisen muss.

## Sich bedanken

Danken Sie dem Kunden, dass er Ihnen die Möglichkeit gegeben hat, das Reinigungsproblem zu lösen: Jede Reklamation, die erfolgreich abgewickelt wird, stärkt die Kundenbeziehung und ist indirekt Werbung für Ihr Unternehmen.

## Auf Führungsebene gilt: Präventionsmassnahmen planen

Mit einigen präventiven Massnahmen kann der Umgang mit «schwierigen» Kunden verbessert werden: Klare Instruktionen für die Reinigungskräfte, ein interner Erfahrungsaustausch, Schulung des Personals, Optimierung organisatorischer und rechtlicher Prozesse, Verbesserung des Angebots.



*Der Autor:  
René Hübscher, Kommunikationstrainer, Coach und Inhaber von ABC Marketing, einem unserer Schulungspartner.*

**Auch 2018 bietet Allpura ein vielseitiges Kursprogramm zu Fach- und Managementthemen an. Informieren Sie sich über unsere Website [www.allpura.ch](http://www.allpura.ch)! Gerne stellen wir Ihnen bei Bedarf auch gedruckte Exemplare zu.**

Der Kurs „Umgang mit „schwierigen“ Kunden“ findet am 9. Mai 2018 in Dietikon und am 29. August 2018 in Rickenbach statt.