



Als Kunde habe ich letzthin wieder einmal richtig schlechte Telefonate erlebt. Solche, nach denen man sich fragt, ob man sein Geld *am richtigen Ort ausgeben wird ...*

Der Telefon-Check

- ABC AG, Schmid.
- *Grüezi, hier ist Jörg Neumann.*
- Grüezi.
- *Ich rufe an, weil ich eine falsche Lieferung erhalten habe. Sie haben mir zwar ein Muster gesendet, jedoch nicht das Richtige.*
- Hm, normalerweise klappt das gut. Ich müsste Ihre Kundennummer haben, dann kann ich mal nachschauen.
- *Okay (ich suche die Nummer) – die Nummer lautet 32573167.*
- Nur einen Moment, das System lädt heute besonders langsam. So, da sehe ich schon was (lange Pause). Oh, bei mir sind Sie am falschen Ort. Die Abteilung XYZ ist da zuständig. Ich verbinde Sie nach oben – Moment bitte.
- *Ich warte.*
- Sind Sie noch da?
- *Ja.*
- Frau Huber ist schon weg und erst morgen wieder im Büro.
- *Gibt es niemand anderes, der mir helfen kann?*
- Vielleicht ... einen Moment ... (es klingelt) ... Hugentobler.
- *Grüezi Frau Hugentobler, Jörg Neumann.*
- Grüezi.
- *Bin ich jetzt in der Abteilung XYZ?*
- Ja, das sind Sie.
- *Und wissen Sie schon etwas über mein Anliegen?*
- Nein, Herr Schmid musste gerade wieder ans Telefon, er hatte keine Zeit, mich zu informieren (*ich erzähle den Fall erneut*).
- Tut mir leid, da es sich nicht um ein Regel-Muster handelt, kann ich Ihnen auch nicht helfen. Morgen ist Frau Huber wieder da, die weiss Bescheid.
- *Morgen habe ich kaum Zeit: Ist sie vor acht Uhr erreichbar?*
- Oh, das kann ich Ihnen nicht versprechen ...

Und so ging es munter weiter - den Rest erspare ich Ihnen. Nutzen Sie dieses Gespräch doch für eine Reflexion:

- Stellen Sie den Gesprächsverlauf in Ihrem Team zur Diskussion und dazu die folgende Aufgabe: *Für welche drei Kundendienst-Verhaltensweisen gibt es bessere Alternativen und welche drei Floskeln sollte man durch eine kundenorientiertere Sprache ersetzen?*

Sommerlicher Gruss!

joerg@nzp.ch

Schenken Sie Wissen mit Wirkung weiter! Anmeldungen via <http://www.nzp.ch>