

Kommunikation mit schwierigen Kunden

Inhalt

Probleme im Umgang mit schwierigen Kunden

- schwierige Kunden
- Provokation & Sympathie & Antipathie
- Umgang mit Konflikten

Positiver Umgang miteinander

Tipps & Tricks für den Umgang in der Gruppe

Tipps & Tricks für den Umgang mit Konflikten

Definition

Kommunikation bezeichnet den wechselseitigen Austausch von Gedanken (Mitteilung, Nachricht) in:

- Sprache (verbal, nonverbal)
- Schrift
- Bild

Verbale und nonverbale Kommunikation

- noch bevor ich kommuniziere, hat mein Gesprächspartner durch meine Körpersprache einen Eindruck durch Stimme, Mimik, Gestik gewonnen.
- deshalb ist es wichtig, sich über die Wirkung bestimmter Körpersignale bewusst zu sein.
- der Anteil von nonverbale und verbale Kommunikation:

Körpersprache 55%

Inhalt 7%

Sprache 38%

Was ist ein schwieriger Mensch?

Die Bezeichnung „schwieriger Mensch“

- ist eine Bewertung aus unserer Sicht aufgrund unserer eigenen Einstellungen und Werte.
- sagt mehr oder weniger aus, dass unsere alltäglichen Kommunikationsstrategien bei diesem Menschen nicht funktionieren.

Gibt es schwierige Kunden?

- „Schwierige Kunden“ gibt es nicht.
- Es gibt Situationen, in denen wir Probleme in der Kommunikation mit anderen und eben auch Kunden haben.

Konsequenz

- Neben der sachlichen Feststellung nehmen wir auch Aggression, Wut, Gereiztheit wahr.
- Als Dienstleister müssen wir lernen, professionell mit solchen Kundenreaktionen umzugehen.
- Da auch wir über Gefühle oder negative Erfahrungen verfügen, können wir nicht immer professionell mit solchen Kundenreaktionen umgehen.

Warum verliert jemand die Kontrolle über sein Verhalten?

- Ohnmacht
- mangelnde Kommunikationsfähigkeit
- Angst
- Gefühl, nicht ernst genommen zu werden

Wodurch entsteht Provokation?

- Provokation ist eine Übertragung.
- Übertragung ist ein Begriff aus der Psychologie und beschreibt das Phänomen, dass wir Erinnerungen oder Erfahrungen mit Menschen auf andere Personen übertragen.

Ursachen von Antipathie

Wir lehnen (an) andere(n) ab,

- was wir an uns selber nicht mögen.
- weil der andere Eigenschaften hat, die wir selber nicht haben.
- weil sie anders sind als wir.
- weil wir uns von ihnen abgelehnt fühlen.
- weil der andere uns an eigene negative Erfahrungen erinnert.
- weil der andere uns an Menschen erinnert, mit denen wir schlechte Erfahrungen gemacht haben.

Kennen Sie Ihren Anti-Typ?

- Das ist der Typ Mensch, den Sie absolut nicht leiden können, mit dem Sie nun überhaupt nichts anfangen Antityp / Übung können und der Sie mit Kleinigkeiten auf die Palme bringt.
- Beschreiben Sie ihn.
- Geben Sie ihm einen Namen.
- Schreiben Sie also auf, wo Ihre persönlichen Knackpunkte in der Kommunikation mit Ihrem Anti-Typ liegen und notieren Sie sich, was Sie daran in Zukunft ändern wollen.

Konflikte können nützlich sein

- Immer da, wo ein Konflikt ist, besteht ein Klärungsbedarf.
- Im Streit und in Auseinandersetzungen treffen unterschiedliche Interessen/Bedürfnisse aufeinander.
- Jeder Mensch hat verschiedene Bedürfnisse, Ansprüche und Vorstellungen.
- Konflikte machen deutlich, dass mindestens zwei Menschen einen Sachverhalt unterschiedlich bewerten.
- Konflikte bieten die Chance, eine andere Sichtweise kennen zu lernen.

Allgemeine Regeln für konstruktive Kommunikation

- Verantwortung für das eigene Verhalten übernehmen
- Das Verhalten des anderen beschreiben, weniger bewerten
- In Ich-Form kommunizieren
- Beschreiben, was wir verstanden haben
- Das Wort „Aber“ vermeiden
- Kommunikationsebenen beachten <Sach-/Beziehungsbotschaft>
- Körpersprache des anderen beachten
- Gefühle und Verhalten des anderen respektieren

Konstruktiver Umgang bei Problemen mit Kunden

- Den Wunsch / das Anliegen des Kunden ernst nehmen
- Bitte keinesfalls signalisieren: Ich bin nicht zuständig
- Lösungen anbieten
- Alternativen anbieten

Konfliktlösungen

- Signalisieren Sie Verhandlungsbereitschaft.
- Zeigen Sie Verständnis.
- Es geht nicht um Schuld.
- Nicht immer wird Ihr Konfliktpartner freundlich sein.
- Beharren Sie nicht auf Ihrem eigenen Standpunkt.
- Gleiches mit Gleichem zu vergelten, bringt nicht weiter.
- Ein Gegenangriff verstärkt einen Konflikt.
- Bleiben Sie respektvoll, auch wenn es schwer fällt.

Konfliktlösungen

- Ignorieren verstärkt
- Zuständigkeit verneinen erhöht den Ärger des Gegenübers
- Nehmen Sie sich des Problems Ihres Gegenübers an
- Gemeinsamkeiten schaffen Brücken
- Hören Sie Ihrem Gegenüber zu
- Gemeinsamkeiten gibt es eigentlich immer
- Der kleine Satz "Es tut mir leid"...
- Entschuldigen Sie sich, wenn es angebracht ist, das besänftigt Ihr Gegenüber
- Konflikte sind immer auch eine Chance, etwas dazu zu lernen