

Schwierige Kundengespräche



Kurzvortrag für die Ottiker Vereinigung

Mittwoch, 16. April 2008

Inhalt

- Vorstellung Beat Baumgartner
- Allgemeines
- Die Reklamation
- Moment Of Truth
- Verhalten bei Reklamationen
- Verhindern von Reklamationen

Vorstellung

- Beat Baumgartner
- 41 Jahre aus Zürich
- Automechaniker/ Autoelektriker
- 13J. Service- und 10J. Importeur- Erfahrung
- Eurotraining GmbH/ Garagencoaching
- Fachlehrer Berufsschule Lenzburg

Vorstellung Eurotraining GmbH

Eurotraining

- Dienstleistungen für Importeure und Lieferanten
- Bedarfsabklärung, Schulung, Projekte
- Z.B. für BMW, Volvo, Fiat, AGVS
- www.eurotraining.ch

Garagencoaching

- Betriebsentwicklung für KMU's der Automobilbranche
- Inhouse Training
- Strategie, DL-, HR-, Q- Management, KD- Projekte
- www.garagencoaching.ch

Allgemeines

Umstände die zu schwierigen Kundengesprächen führen

- Persönliches Unwohlsein vor und während dem Gespräch
- Unzufriedenheit eines Gesprächspartners
- Ungewissheit, Angst
- „Ausweglose“ Situation
- Reklamation, Beratung, Erklärung, Vereinbarung, Verkauf, Rechtfertigung, Gefühle, Preise

Die Reklamation

- Welche Bedeutung hat für Sie das Wort „Reklamation“?

Die Reklamation

- Fallbeispiel

An dieser Stelle wird ein Fallbeispiel aus dem Publikum besprochen von einem Fall dessen Ausgang noch ungewiss ist. Dabei können mögliche Lösungsansätze die Inhalte der nächsten Plenumsdiskussion bilden.

Reklamation

Weshalb entstehen Reklamationen

- Der Preis war zu hoch?
- Die Arbeitsleistungen entsprechen nicht der erwarteten/versprochenen Qualität?
- Die versprochenen Leistungen wurden nicht ausgeführt?

➤ **Die Erwartungen eines Gesprächspartners wurden nicht erfüllt !**

M. O. T.

- The Moment Of Truth: Der Moment der Wahrheit



Z.B. der Preis für eine erbrachte Leistung: Wird ein Preis von Fr. 100.- erwartet
und auf der Rechnung ist der Endbetrag Fr. 95.- vermerkt, entsteht das
persönliche Gefühl der Zufriedenheit oder gar der Erleichterung.

Lautet der Endbetrag Fr. 105.- wird die persönliche Erwartung in das Gefühl
der Unzufriedenheit oder Enttäuschung umschlagen.

Verhalten bei Reklamationen



- Zuhören und aufnehmen
- Sachlich zeigen
- Verständnis zeigen für die Situation
- Evtl. Abklärungen treffen
- Lösungsmöglichkeit anbieten
- Erwartungen abfragen
- Situation zur Zufriedenheit lösen

Verhindern von Reklamationen

- Erwartungen gestalten durch Beratung
- Erwartungshaltung abfragen
- Die wichtigsten Punkte für den Kunden genau definieren:
 - Preis
 - Leistung
 - Termin

Die Leistungen bei einer Fahrzeugreparatur oder bei Servicearbeiten:

Die auszuführenden Arbeiten, die einzusetzenden Teile und Flüssigkeiten, der

Endzustand des Fahrzeugs. Dazu gehört auch die Definition der Sauberkeit.

Schwierige Kundengespräche

Weitere Themen in diesem Zusammenhang

- Kommunikationsgrundlagen
- Arten der Kommunikation
- Gesprächsumfeld
- Preisgespräche
- Kundenerwartungen
- Kundenzufriedenheit und deren Messmethoden

Das war's bereits

- Danke für Ihre Aufmerksamkeit.
- Hoffentlich haben Sie eine kleine Übersicht über „ die schwierigen Kundengespräche“ erhalten.
- Sind noch offene Punkte vorhanden?
- Themen, die Sie diskutieren möchten?
