

Natalie Mai

30 Minuten

für mehr **Freundlichkeit**
im **Kundenservice**



Wird empfohlen von



GABAL

Natalie Mai

30 Minuten
für mehr

Freundlichkeit im Kundenservice

Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme

Mai, Natalie:

30 Minuten für mehr Freundlichkeit im Kundenservice /

Natalie Mai. - Offenbach : GABAL, 2000

(30-Minuten-Reihe)

Redaktion: Sandra Klaucke, Frankfurt/Main

Umschlag und Layout:

Vitting & Wagner Kommunikation, Darmstadt

Satz: Jacobs Typographie & Design, Offenbach

Druck und Verarbeitung: Salzland Druck, Staßfurt

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags.

Hinweis:

Das Buch ist sorgfältig erarbeitet worden. Dennoch erfolgen alle Angaben ohne Gewähr. Weder Autorin noch Verlag können für eventuelle Nachteile oder Schäden, die aus den im Buch gemachten Hinweisen resultieren, eine Haftung übernehmen.

Printed in Germany

www.gabal-verlag.de

info@gabal-verlag.de

ISBN 978-3-86200-225-2

In 30 Minuten wissen Sie mehr!

Dieses Buch ist so konzipiert, dass Sie in kurzer Zeit prägnante und fundierte Informationen aufnehmen können. Mit Hilfe eines Leitsystems werden Sie durch das Buch geführt. Es erlaubt Ihnen, innerhalb Ihres persönlichen Zeitkontingents (von 10 bis 30 Minuten) das Wesentliche zu erfassen.

Kurze Lesezeit

In 30 Minuten können Sie das ganze Buch lesen. Wenn Sie weniger Zeit haben, lesen Sie gezielt nur die Stellen, die für Sie wichtige Informationen beinhalten.

- Alle wichtigen Informationen sind blau gedruckt.
- Schlüsselfragen mit Seitenverweisen zu Beginn eines jeden Kapitels erlauben eine schnelle Orientierung: Sie blättern direkt auf die Seite, die Ihre Wissenslücke schließt.
- *Zahlreiche Zusammenfassungen innerhalb der Kapitel erlauben das schnelle Querlesen. Sie sind blau gedruckt und zusätzlich durch ein Uhrensymbol gekennzeichnet, so dass sie leicht zu finden sind.*
- Ein Register erleichtert das Nachschlagen.



Inhalt

Vorwort	6
1. Was ist professionelle Freundlichkeit?	8
Handeln Sie professionell	9
Eigenschaften, die professionelle Freundlichkeit erleichtern	12
Selbstvertrauen und professionelle Freundlichkeit	13
Einfühlungsvermögen und professionelle Freundlichkeit	16
Professionell freundliches Verhalten in der Praxis	20
2. Repräsentatives Auftreten	24
Äußeres Erscheinungsbild	25
Stress und sein Einfluss auf Ihr Auftreten	28
Kontrollierte Körpersprache und gewählte Worte	30
Repräsentatives Auftreten in der Praxis	33
3. Freundliche Kundenansprache	36
Positive Gefühle ankern	37
Das Gespräch mit dem Kunden erfolgreich einleiten	40
Killerphrasen vermeiden	43
Innere Blockaden erkennen und lösen	48
Mit Kreativität Probleme lösen	50
Erfolgreiche Gesprächsführung	53

4. Erfolgsfaktor Teamarbeit	54
Welchen Einfluss hat Teamarbeit auf Ihre Freundlichkeit?	55
Was verhindert eine reibungslose Zusammenarbeit?	57
Wie sieht erfolgreiche Teamarbeit genau aus?	61
5. Engagiertes Auftreten	64
Bedeutung von Planung und Organisation	65
Freundliche Lösungen für besondere Situationen	69
Wie sieht engagiertes Verhalten genau aus?	73
Weiterführende Literatur	77
Register	78

Vorwort

Freundlichkeit im Kundenservice – ein entscheidender Faktor, damit Ihre Kunden, Mandanten oder Patienten sich bei Ihnen gut aufgehoben fühlen und immer wieder gern zu Ihnen kommen. Es sind nicht nur Ihre Produkte oder Leistungen, die über den Erfolg Ihres Unternehmens entscheiden, sondern es ist vor allem die Art, wie Sie mit Ihren Kunden umgehen.

Wir haben dafür den Begriff der „professionellen Freundlichkeit“ geprägt. Darunter fassen wir alle Verhaltensweisen zusammen, mit denen Sie Ihrem Kunden zeigen: Du bist mir wichtig. Professionelle Freundlichkeit ist dabei keine Heuchelei, sondern lediglich ein Instrument – eine bestimmte Auffassung vom Umgang mit seinen Kunden.

Freundlichkeit ist kulturabhängig

Ihr individueller Freundlichkeitsstandard kommt durch Ihre Erziehung und durch die Gesellschaft, in der Sie aufwachsen, zustande. Wir sollten entsprechend unserer Kultur, gemäß den Gefühlen und Bedürfnissen unserer Kunden handeln. Wie reagieren wir auf einen asiatischen, sich ständig verbeugenden Verkäufer, der nun gar nicht mehr die Mundwinkel senkt? Uns würde ein solches Verhalten in Deutschland irritieren. Aber das bedeutet noch lange nicht, dass in Deutschland die Kunden unfreundlich behandelt werden wollen!

Kann man Freundlichkeit lernen?

Freundliches Verhalten lässt sich ähnlich leicht erlernen wie beispielsweise das Radfahren. Zwingende Voraussetzung ist jedoch der Wunsch, freundlicher zu werden. Wie beim Radfahren ist die Umsetzung des theoretisch Erklärten durch konsequentes Trainieren wesentlich für den Erfolg.

Die folgenden Seiten geben Ihnen konkrete Hilfestellungen auf dem Weg zu mehr Freundlichkeit. In praktischen Fallbeispielen können Sie Ihre nicht so freundlichen, unbewusst sich äußernden Gewohnheiten wieder finden. Sie bekommen Informationen, die eine direkte Umsetzung von freundlichen Handlungsweisen auch in schwierigen Situationen mit nörgelnden, sensiblen, aggressiven und unverschämten Kunden möglich machen.

Dieses Buch wendet sich an alle, die ihren persönlichen Erfolg in unserer Dienstleistungsgesellschaft steigern möchten. Als Ergänzung bietet die Akademie für Freundlichkeit Seminare, Workshops und Coaching an.

Akademie für Freundlichkeit, Mai & Partner
Belfortstraße 15
50668 Köln
Tel.: 0221-93 20 383
www.einfach-freundlich.de