

Kommunizieren mit Gelassenheit

Berufstätige könnten aus Ärgernissen mit anderen zuweilen toben und „platzen“.
Zielführender ist in solchen Situationen, Ruhe und Gelassenheit zu bewahren.

Meistens gilt die Regel: Wer die Contenance, also Fassung, verliert, der hat verloren – unter anderem, weil er nicht mehr souverän wirkt. Also empfiehlt es sich, sich eine „dicke Haut“ zuzulegen und Strategien zu erarbeiten, wie man mit solchen Situationen entspannt umgehen kann. Dies gilt insbesondere für alle Berufstätigen, die an Schaltstellen sitzen, an denen (Kommunikations-) Fäden zusammenlaufen, z.B. Kundenbetreuer und Projektleiter, weil sie die ersten Ansprechpartner für betroffene Personen sind. Häufig werden sie mit Fragen und Wünschen sowie Klagen und Beschwerden konfrontiert, für deren Ursache sie nichts können. Also ist die Gefahr groß, dass sie sich zu Unrecht angegriffen fühlen und entsprechend scharf reagieren.

Souveränität gewährleisten

Dennoch: Zielführend ist das nicht! Kundenbetreuer sind aus Sicht der Beschwerdeführer die Repräsentanten ihres Unternehmens, haben sich Klagen und Probleme anzuhören, hierfür Verständnis zu zeigen und sich ihrer anzunehmen. Dasselbe gilt für Projektleiter. Weil sie aus Sicht der Betroffenen für das Projekt verantwortlich sind, werden sie mit Wünschen und Klagen konfrontiert, bei denen sie denken: „Was habe ich damit zu tun?“. Trotzdem müssen sie ruhig und gelassen bleiben. Denn diese „Prellbock“- und „Blitzableiter“-Funktion ist ein Teil ihres Jobs. Mitarbeiter an solchen und ähnlichen Schaltstellen sollten das akzeptieren. Zudem sollten sie in solchen Situationen entspannt bleiben; das schont ihre Nerven. Ohnehin ist es zielfördernder, als loszupoltern oder beleidigt zu reagieren. Denn wenn sie gelassen und somit souverän agieren, dann stärkt dies ihre Position als Kundenbetreuer oder Projektleiter. Außerdem erzeugen sie weniger frustrierte „Kunden“.

Lösungsorientiert kommunizieren

Einfach fällt den Menschen der Umgang mit Beschwerden, bei denen



Dr. Gudrun Fey, eine der zwei study & train-Geschäftsführerinnen. FOTOS: STUDY & TRAIN



Frank Seeger, Präsentations-, Telefon- und Kommunikationstrainer bei study & train.

die Beschwerdeführer ihren Ärger nicht ungefiltert weitergeben. Anders ist es, wenn ein Anrufer sofort lospoltert und sagt: „Warum dauert es so lange, bis das IT-Programm wieder funktioniert? Ich warte schon ewig darauf, dass ...“. Daraufhin besteht die Gefahr, dass sie gereizt erwidern: „Nun mal langsam ...“, und die Situation eskaliert. Noch größer ist diese Gefahr, wenn der Beschwerdeführer sagt: „Warum dauert es bei Ihnen stets so lange? Ihre Kollegen kriegen das doch auch

schneller hin.“ Denn dann wird die betreffende Person persönlich angegriffen. Demzufolge ist der Gefahr groß, dass sie verbal zurückschlägt: Dann eskaliert die heikle Situation meist zum Konflikt. Deshalb sollten Sie persönliche Angriffe in der Regel scheinbar überhören und sachlich beispielsweise erwidern: „In zwei Stunden funktioniert das Programm wieder.“ Und nach dem Telefonat eventuell laut fluchen.

Gewohntermaßen neigen wir Menschen dazu, auf Angriffe wie unsere Ahnen in der Steinzeit zu reagieren: mit Kampf oder Flucht. Dabei wissen wir aus Erfahrung: Es bringt meist wenig, mit Kunden oder Vorgesetzten zu streiten. Denn Erstere haben bekanntlich immer Recht, und Letztere sitzen meist am längeren Hebel. Doch zu „fliehen“ – also sich für etwas zu entschuldigen, wofür man nichts kann? Das macht auch wenig Sinn. Denn dann machen wir uns klein. Und der Beschwerdeführer wird immer maßloser und behandelt uns fortan wie einen „Handlanger“. Der einzige Lösungsweg, der somit bleibt, ist: lösungsorientiert mit dem Beschwerdeführer kommunizieren.

Persönliche Einstellung entwickeln

Meist fragen die Beschwerdeführer: „Warum dauert das so lange?“ Oder: „Warum ist das so kompliziert?“ Daraufhin möchten sie vielmehr, dass ihnen schnell geholfen wird oder man ihnen glaubwürdig versichert, sich rasch um eine Lösung ihres Problems zu bemühen. Zeigen Sie dem Beschwerdeführer kurz auf, was Sie bereits taten und gerade tun, damit er so rasch wie möglich z.B. wieder mit dem IT-Programm arbeiten kann. Wie Nerven schonend Sie mit emotionalen Stress-Situationen umgehen, hängt auch von Ihrer Einstellung ab, die Sie selbst beeinflussen können. – Wenn die Kunden keine Fragen, Wünsche und Probleme mehr hätten, bräuchten ihre Arbeitgeber auch keine Kundenbetreuer mehr. Wenn Projekte, in die viele Personen und Bereiche involviert sind, einfach zu managen wären, bräuchte man keine Projektleiter mehr.

Andere Person spürbar ernst nehmen

Letztlich wollen Beschwerdeführer spüren: Ich werde ernst genommen, und da bemüht sich jemand ernsthaft um eine Lösung meines Problems. Dieses Ziel erreichen Sie, indem Sie zu einem Anrufer z.B. sagen „Ich helfe Ihnen gern, ...“ und ihm dann eine Begründung geben, warum es etwas länger dauert, und sagen, wann sein Problem voraussichtlich gelöst sein wird. Um einer Beschwerde nachgehen zu können, brauchen Sie meist Informationen. Taktisch ungeschickt ist es, nachdem eine Person ihre Beschwerde vorgetragen hat, diese direkt nach der Kundennummer zu fragen. Kundenorientierter und verbindlicher wirkt es, wenn Sie dieser Frage eine Begründung voranstellen – z.B.: „Damit ich mich rasch um Ihr Anliegen kümmern kann, sagen Sie mir bitte ...“ Wenn Sie so vorgehen, bekommen Sie die nötigen Informationen, und das Gespräch bleibt sachlich.

Meist übertreiben verärgerte und wütende Kunden maßlos: „Bei Euch klappt nie etwas!“ – „Von Euch ruft nie jemand zurück!“ Rechtfertigen Sie sich in solchen Situationen nicht, denn das bringt Sie nicht weiter. Fragen Sie stattdessen: „Was hat denn konkret nicht geklappt?“ – „Was genau funktioniert nicht?“

Erkennbar um Lösungen bemühen

Unzufriedene Kunden starten zuwei-

len eine Schimpftirade, die Sie über sich ergehen lassen sollten. Danach ist meist die erste Wut verraucht, und Sie können das Gespräch in eine ruhige Bahn lenken. Manchmal dauert die Schimpftirade jedoch zu lange, oder die Person wirft Ihnen völlig unstrukturiert wichtige Informationen um die Ohren. Dann sollten Sie gekonnt unterbrechen. Das Zauberwort hierfür ist: „Moment bitte“. Angenommen, ein verärgertes Kunde überschüttet Sie mit einem Wortschwall. Dann unterbrechen Sie mit Namensnennung und fassen das Gehörte zunächst zusammen: „Moment bitte, Herr Schneider, ich habe Folgendes verstanden ... Ist das richtig so?“ Nach der Antwort können Sie gezielt weiterfragen.

Häufig müssen Sie dem Beschwerdeführer gewisse Dinge erklären. Techniker neigen dazu, Dinge zu detailliert und mit Fachbegriffen zu erklären, die der Beschwerdeführer häufig nicht versteht. Wenn ein Kunde Sie deshalb unterbricht, ist das gut. Denn es bringt nichts, wenn Sie pausenlos reden und der Kunde nichts versteht. Manchmal müssen Sie Unterbrechungen jedoch höflich zurückweisen. Hierbei hilft erneut das Zauberwort „Moment“: „Moment bitte, Frau Meier, noch eine Minute.“ Dabei ist es für Beschwerdeführer schrecklich zu hören: „Da kann ich Ihnen nicht helfen.“ Streichen Sie diese Formulierung aus Ihrem Wortschatz. In irgendeiner Form können Sie immer helfen, und sei es nur, indem Sie zuhören. Sie können den Beschwerdeführer aber auch mit

einem Kollegen verbinden, der sich um sein Anliegen kümmert. Nicht selten hilft auch der Tipp weiter: „Schauen Sie mal im Internet unter der Adresse www ...“ oder „... in unserem Intranet nach“. – Viele Beschwerdeführer wissen nicht, dass sie dort häufig Antworten auf die meisten (Anwender-) Fragen finden.

Vorsicht bei ärgerlichen E-Mails

Und noch ein Tipp am Schluss, weil die Kommunikation heute zunehmend per Mail erfolgt und sich Beschwerdeführer dort besonders oft im Ton vergreifen: Antworten Sie auf Mails, über die Sie sich ärgern, nie spontan; sonst ist die Gefahr groß, dass Sie Formulierungen wählen, die zu einer Eskalation führen. Antworten Sie zeitverzögert. Und wenn Sie die Antwort-Mail formuliert haben? Dann trinken Sie z.B. in Ruhe eine Tasse Tee, bevor Sie die Mail auf Formulierungen checken, die Ihr Gegenüber als Angriff empfinden könnte, und versenden Sie die Mail erst dann. Häufig ist es bei Beschwerde-Mails sogar noch sinnvoller, zeitverzögert anzurufen. Solch ein Engagement überrascht den Beschwerdeführer in der Regel positiv, und er fühlt sich als Person wahr- und ernstgenommen. Deshalb verändert sich sofort sein Ton.

DR. GUDRUN FEY, FRANK SEEGER

Informationen:
www.study-train.de