

Ratgeber

Wie reagieren, wenn ich am Telefon beschimpft werde?

Stil Ich arbeite in einer grösseren Firma. Hie und da kommt es leider vor, dass ich von einem unzufriedenen Kunden am Telefon – bisweilen auch sehr aggressiv – beschimpft werde. Dabei bin ich eigentlich nie der Verursacher der Unzufriedenheit. Wie gehe ich da am besten vor, ohne noch zusätzlich zu provozieren?

An sich kann jede Reklamation zu einer Festigung der Kundenbeziehung führen, denn wer reklamiert, will Kunde bleiben – sonst hätte er Sie bereits verlassen. Doch Gift wäre es nun, den Anrufer zusätzlich zu provozieren beziehungsweise zu verärgern. Oft werden enttäuschte Anrufer durch unprofessionelles Verhalten erst recht «auf die Palme» gebracht!

Folgende Vorgehensweise ist Erfolg versprechend – übrigens auch ausserhalb des Geschäftsbereichs:

Schritt 1: Geben Sie dem Anrufer zuerst Raum, um Dampf abzulassen. Die Erregungskurve eines aufgebracht Menschen verläuft wellenförmig. Zunächst schlägt die Welle stark nach oben aus, danach ebbt sie ab. Wichtig zu wissen ist, dass ein wütender Mensch in der ersten Welle (Brüllphase) vom Adrenalinausstoss kom-

plett blockiert und somit nicht in der Lage ist, sachliche Argumente aufzunehmen. Versuchen Sie daher nicht, den Keifenden zu beschwichtigen oder gar mit Sachargumenten zur Raison zu bringen. Lassen Sie ihn vielmehr ungestört toben. Unterbrechen Sie nicht, hören Sie stattdessen aktiv zu, indem Sie kleine Rückmeldungen wie «ah», «hm», «ach», «aha» geben. Am besten notieren Sie

Kurzantwort

Lassen Sie den Erzürnten zuerst Dampf ablassen. Beschwichtigen in der «Brüllphase» ist sinnlos. Hören Sie aktiv zu. Ist die Wut abgeflaut, rekapitulieren Sie die Aussagen und fragen allenfalls nach. Erst jetzt sollten Sie auf die Emotionen eingehen, Verständnis zeigen und eine praktikable Lösung suchen. (red)

sich gleichzeitig die wichtigsten Stichworte. Ist dann die «Luft» raus, wird es am anderen Ende der Leitung still, ist es an Ihnen, die Angelegenheit zu klären.

Schritt 2: Ein wütender Anrufer beschreibt den Sachverhalt meist einseitig, übertreibt oder lässt wichtige Aspekte weg. Daher ist es wichtig, dass Sie nachfragen und bestätigende «Jas» abholen. Etwa: «Habe ich Sie richtig verstanden, dass...» Die notierten Stichworte sind dabei nützlich. Der Anrufer hört «seine Worte» und fühlt sich dadurch ernst genommen.

Wiederholen Sie zum Abschluss alle Informationen, die Sie erhalten haben. So bekommt der Anrufer Gelegenheit, seine Darstellung zu berichtigen oder seine Forderung zu mildern, ohne sein Gesicht zu verlieren. Nachdem der Sachverhalt geklärt ist, können Sie auf die Emotionen eingehen.

Schritt 3: Erst wenn der erste Wutschwall verebbt und die Sachlage geklärt ist, besteht die Chance, dass der Anrufer auf wohlwollende Äusserungen eingeht. Sie sorgen für Entspannung, indem Sie die Gefühle des Anrufers verstehen und ernst nehmen: «Oh, das ist wirklich ärgerlich!» oder: «Nun verstehe ich gut, dass...», oder: «An Ihrer Stelle wäre ich jetzt auch wütend.»

Nicht nur was, auch wie

Es kommt aber nicht nur darauf an, was Sie sagen, sondern auch wie Sie es sagen. Achten Sie auf Ihre Stimmlage: Ihre Anteilnahme darf nicht geheuchelt, sondern muss echt und mitfühlend sein.

Schritt 4: die Lösungsfindung. Erörtern Sie zunächst, wie eine akzeptable und faire Lösung für das Gegenüber aussehen könnte. Überprüfen Sie danach, was für Sie realistisch ist und im Rahmen Ihrer

Möglichkeiten steht. Der Kunde baut auf Ihre Worte und ist nur noch enttäuscht, wenn Sie Versprechungen machen, die letztlich nicht eingehalten werden. Seien Sie also nicht voreilig und lassen Sie sich für die Lösungsfindung ruhig Zeit.



Irène Wüest Häfliger
Soziologin und Sozialpsychologin
Expertin für Stilfragen
www.stilprofil.ch

Suchen Sie Rat?

Schreiben Sie an: Ratgeber,
Luzerner Zeitung,
Mailhofstrasse 76, 6002 Luzern.
E-Mail: ratgeber@luzernerzeitung.ch
Bitte geben Sie bei Ihrer Anfrage Ihre Abopass-Nummer an.