

„Lieblingskunden“

oder: Das Leben könnte so schön sein.

Was Kunden wollen

Kunden wollen gehört, gesehen und verstanden werden. Sie erwarten Verlässlichkeit und wollen sich gut aufgehoben fühlen. Sie möchten sicher sein, dass Sie eine gute Lösung zu einem guten Preis bekommen. Kurz: **sie wollen das Gefühl haben, alles richtig gemacht zu haben.**

Wo das Problem liegt

Ein Kunde sagt nicht immer geradeheraus, was er möchte. Und ein Unternehmer kann ihn nicht immer gleich verstehen. Jeder hat eine sehr individuelle Art, Botschaften zu übermitteln. Das bedeutet leider nicht, dass sie immer auch so beim Gegenüber ankommen, wie sie gemeint sind. Manche Verhaltens- und Kommunikationsweisen stoßen bei uns auf Unverständnis oder Ablehnung. So können besonders leicht Missverständnisse und möglicherweise Konflikte entstehen. Kurz: **manchmal verstehen wir einander einfach nicht (richtig).**

Was Du tun solltest

1. Mach Dir klar, welche Kunden Du möchtest und auf welche Art von Kunden Du besonders allergisch reagierst. **Entscheide**, ob und wenn ja wie Du künftig mit genau diesem Typ umgehen willst.
2. Versuch ein **Gespür** dafür zu bekommen, was für ein Typ Dein Gegenüber ist. Mach Dir dazu Deinen ersten Eindruck vom neuen Kunden und Dein Bauchgefühl bewusst.
3. **Hör Deinem Gegenüber aktiv zu und lenke das Gespräch typgerecht durch Fragen.** Offene Fragen bringen Deinen Gegenüber zum Reden, geschlossene Fragen können einen Redefluss stoppen mit Auswahlfragen führst Du Entscheidungen herbei, Konkretisierungsfragen entschärfen Vorwürfe.
4. **Finde** durch die Fragen und das Zuhören **heraus, was Deinem Kunden wichtig ist und worauf es ihm ganz besonders ankommt.** Das kann das Gefühl sein, stets Herr des Geschehens zu sein, zügig zu einem Ergebnis zu kommen, ernstgenommen oder anerkannt zu werden. Andere benötigen verlässliche Fakten oder viel Geduld und eine helfende Hand, um eine Entscheidung treffen zu können und sich dabei sicher zu fühlen.
5. Wenn Du Dir mit dem Kunden im Gespräch einig geworden bist, sind **drei Dinge** wichtig, **um späteren Ärger zu vermeiden:**
 - a. **Schaffe Klarheit!** Vergewissere Dich, dass Ihr Euch sich wirklich einig seid. Dazu gehört es zu überprüfen, ob beide auch jeweils dasselbe meinen.
 - b. **Schaffe Verbindlichkeit!** Halte alle Punkte, auf die Ihr Euch geeinigt habt, schriftlich fest. Am besten natürlich in einem von beiden Seiten unterschriebenen Vertrag, der auch Regelungen dazu enthält, was geschehen soll, wenn doch mal was schief geht. Auch eine schriftliche Bestätigung des Besprochenen per E-Mail, die mit der Frage schließt, ob dies alles so zutreffend sei, ist besser als keine Bestätigung.

- c. **Behalte die Kontrolle!** Vereinbare klar, wer was und bis wann zu liefern hat. Klare Zeitpläne vermeiden Ärger auf beiden Seiten und helfen, ungeduldige Kunden in die Schranken zu weisen.

Was für ein Typ ist mein Kunde?

(Grobeinordnung)

- 1) **Der Chef:** laut, dominant, selbstsicher, provokativ, fordernd, zielstrebig, verlangt Ergebnisse (am besten gestern)
- 2) **Der Beziehungstyp:** auf ein gutes Miteinander bedacht, sehr gesprächig, sprunghaft, etwas oberflächlich, durch Neues zu begeistern
- 3) **Der Sachliche:** distanziert, nachfragend, an vielen Fakten/Beweisen/Details interessiert, prüfend, fordert Perfektion
- 4) **Der Unsichere:** still und ruhig, freundlich nickend, unentschlossen, lehnt Neues oft ab, sucht Hilfe bei Entscheidungen

Was ist für welchen Typ wichtig?

- 1) **Der Chef → Kontrolle:** Lass Dich nicht von ihm provozieren oder verunsichern (er testet Deine Stärke). Fass Dich kurz, bring das Wesentliche auf den Punkt und zeig ihm einen klaren Weg zum Ergebnis. „Entthronen“ ihn nicht und demonstriere Zielstrebigkeit.
- 2) **Der Beziehungstyp → Anerkennung:** Lass Dich auf ein freundliches Gespräch ein, aber lenke es aktiv. Führe Entscheidungen herbei und schaffe Verbindlichkeit. Gut ist es auch, Begeisterung zu zeigen.
- 3) **Der Sachliche → Perfektion:** Bereite Dich gut auf das Gespräch vor. Liefere Deinem Kunden Zahlen, Daten, Fakten und prüfe/ besprich alle Einwände sorgfältig. Lass Dich nicht verunsichern, zeig Deine Kompetenz und Gründlichkeit.
- 4) **Der Unsichere → Sicherheit:** Nimm Dir genug Zeit im Gespräch und geh Schritt für Schritt vor. Wähle einen freundschaftlichen Ton und lass ihm Zeit für Entscheidungen. Mach es ihm leichter, indem Du die Auswahl begrenzt und Sicherheit zeigst.

Aktives Zuhören

(„light“)

- **Schweig** und hör genau zu!
- Zeige durch Gesten oder zustimmende Laute, dass Du zuhörst.
- **Überprüfe** immer wieder, ob Du Deinen Gegenüber richtig verstanden hast → „*Wenn ich Sie richtig verstanden habe, meinen Sie ..., oder?*“
- **Frag nach**, wenn Du etwas nicht verstanden hast oder Dir nicht sicher bist.
- **Fass das Gehörte** zwischendurch immer wieder **kurz zusammen**. Frag nach, ob die Zusammenfassung richtig ist!

Gesprächsführung durch Fragen

(Eine kleine Auswahl von Fragearten)

- **offene Fragen** bringen den Kunden zum Erzählen und liefern Informationen → „*Wie haben Sie sich denn das Layout vorgestellt?*“
- **geschlossene Fragen** sollen den Kunden bremsen und Antworten auf den Punkt (Ja/Nein) bringen → „*Möchten Sie diese Farbe auch für Ihre Visitenkarte?*“
- **Auswahlfragen** sollen Entscheidungen herbeiführen → „*Möchten Sie Schrift A, B oder C?*“
- **Konkretisierungsfragen** entschärfen Pauschalurteile/Angriffe → „*Das Design ist doch totaler Mist!*“ „*Was stört Sie denn ganz konkret?*“
- **Fragen nach dem, was dahinter steckt bzw. was der Kunde braucht** → „*Ich denke nicht, dass wir so weiter kommen!*“ „*Was genau ist denn aus Ihrer Sicht nötig, damit es weiter geht?*“