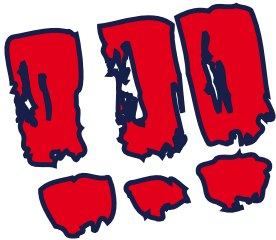


# Der Einzige der stört, ist der Kunde!

Beste Tipps zur  
Konfliktbewältigung







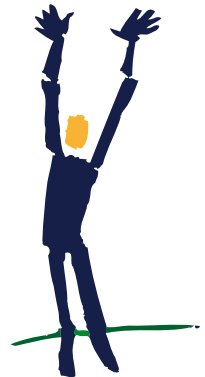
## **Konflikte gehören zum Leben wie Essen und Trinken!**

Wir können sie nicht auf Dauer vermeiden,  
sondern lernen,  
konstruktiv damit umzugehen.

## Gelassen bleiben!

Machen Sie sich immer wieder mal bewusst, dass der Kunde Sie in der Regel nicht als (Privat-)Person kennt und meint!

Er erlebt Sie in Ihrer Rolle als Verkäufer und Repräsentant Ihres Unternehmens und will bei Ihnen als direkten Ansprechpartner sein Anliegen, seine Wünsche durchsetzen.



## Verständnis zeigen!

Geben Sie dem anderen Signale, dass Sie ihn als Person respektieren und versuchen werden, sein Anliegen zu verstehen.



Zum Beispiel:

„Ich verstehe, dass Sie...“

„Ich höre, dass Sie...“

„Ich habe den Eindruck, dass Sie...“.

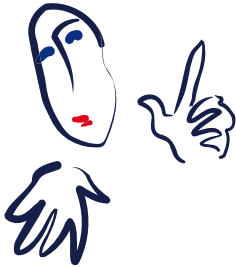
Damit kommen Sie mit dem anderen in Kontakt und können sich dann um die Inhalte des Konflikts kümmern.

## Herausfinden, worum es „wirklich“ geht!

Nicht immer sagen Menschen deutlich, was sie wirklich wollen. Sie wollen ihren Anliegen Nachdruck verleihen und übertreiben ein wenig. Oder sie benutzen Wörter und Formulierungen, ohne sich deren Bedeutung ganz bewusst zu sein.



Und: Nicht immer hören wir tatsächlich das, was andere gesagt haben, sondern das, was wir verstehen wollen.  
Hören Sie zuerst zu und überlegen Sie dann, was Sie sagen wollen.  
Versuchen Sie zuerst den anderen zu verstehen, bevor Sie von ihm verlangen, dass er Sie versteht.



## **Die Situation auf positive Weise erklären!**

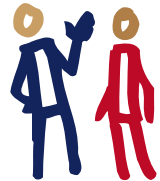
Die meisten Menschen schätzen es sehr, wenn sie etwas ehrlich und respektvoll erklärt bekommen.

Von oben herab belehrt zu werden, erinnert die meisten Menschen an Schule und fördert das innerliche Abschalten, Ihre Botschaft kommt nicht an.

Oder das belehrt werden verschärft den Konflikt zusätzlich.

## Auf die Gefühle achten!

Auch wenn wir nicht oft darüber sprechen oder sie uns gar nicht bewusst sind – es sind ganz wesentlich unsere Gefühle, die uns positiv oder negativ beeinflussen. Es sind unsere Gefühle, die uns mit Energie laden oder uns Energie kosten.



Und: In jeder Kommunikation gibt es eine Sachebene und eine Beziehungsebene.

Sehr oft wollen wir Dinge auf der Sachebene klären, obwohl die Energie in der Beziehungsebene steckt.

Dann kommt es zu Missverständnissen und weiteren Konflikten ...



## In der Situation im „Hier und Jetzt“ bleiben!

Konfliktlösend ist es, wenn alle Beteiligten über das reden, was im Moment passiert und notwendig ist, statt ihren gesamten „Erfahrungs- und Erlebnisschatz“ mit einzubringen.

Im „Hier und Jetzt“ bleiben, statt irgendetwas aus der Vergangenheit auf den Tisch bringen zu wollen.



Zum Beispiel:

„Abgesehen davon, dass Sie früher unangenehme Erfahrungen gemacht haben, was kann ich jetzt für Sie tun?“

„Ich kann mir gut vorstellen, dass Sie solche Situationen schon erlebt haben. Wie kann ich Ihnen jetzt aktuell weiter helfen?“

## Den Konflikt als Kontaktangebot annehmen!

Es ist ein Grundbedürfnis mit anderen Menschen in Kontakt zu kommen.

Egal wie aufgebracht und abweisend Ihr Kunde in dieser Situation wirkt, er will mit Ihnen in Kontakt kommen und von Ihnen eine Reaktion bekommen.

Das gibt Ihnen die Chance, mit dem Kunden (wieder) in Kontakt zu kommen und die Situation zu klären.

Gut, dass der Kunde auf Sie zukommt, denn er könnte ja auch einfach gehen und sein Erlebnis der Presse oder anderen Kunden berichten.



## Den Kunden und seine Fragen ernst und wichtig nehmen!



Wahrscheinlich werden Sie oft mit Fragen und Themen konfrontiert, die für Sie keine sind, weil die Antworten für Sie selbstverständlich sind.

Natürlich kann es vorkommen, dass Kunden absichtlich dumme Fragen stellen.

Die Mehrheit hat jedoch ein echtes Interesse, ist neugierig und weiß die Antwort tatsächlich nicht.

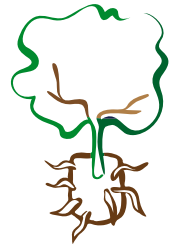
Beantworten Sie daher die Fragen Ihres Kunden, statt ärgerlich oder „pampig“ zu werden.

## **Den Konflikt als Chance für zufriedene Kunden sehen!**

Die loyalsten Kunden sind die, die aus einem Konflikt mit einer positiven Erfahrung herausgehen.  
Sie erzählen ihr Erlebnis auch anderen und sorgen so für Mund-zu-Mund Werbung.

Deshalb: Machen Sie den Konflikt zu einer positiven Erfahrung für Ihren Kunden.

Tun Sie alles, was ihn zufrieden macht!





## **Einige Wörter zum Schluss ...**

Es gibt keine Patentrezepte für Konflikte, denn Menschen sind keine Maschinen und jede Konfliktsituation kann anders verlaufen.

Diese Tipps können eine Hilfestellung für Sie sein, kritische Situationen positiv zu gestalten.

Gerne berate ich Sie individuell in Ihrer Verkaufs- und Vertriebspraxis.



**Alle Rechte an diesen „Besten Tipps“ liegen bei:**

**Sieber Beratung**

Hannes Sieber

Laichweg 15 • 87651 Bidingen

08348.97 64 823

Hannes.Sieber@Sieber-Beratung.de

Weitere Tipps finden Sie bei [www.sieber-beratung.de](http://www.sieber-beratung.de)

ISBN 978-3-927323-41-1 • 2022

**Sieber Beratung**



