

1.1.3.1 Umgangsformen anwenden

Kundenorientiert:

Um sich und den eigenen Betrieb dem Kunden positiv zu "präsentieren" ist natürlich eine gepflegte Umgangsform von Nöten. Zum Beispiel durch höfliches Begrüssen bzw. Verabschieden, durch eine positive Ausstrahlung oder ganz einfach durch Blickkontakt mit dem Gesprächspartner.

Wenn das Gespräch am Telefon stattfindet, ist es natürlich noch wichtiger sich klar und verständlich auszudrücken, da der Anrufer die Gestik und die Mimik von einem selbst nicht sehen kann, was bekanntlich rund 80% des Verstandenen ausmacht. Selbstverständlich ist auch hier Höflichkeit gefordert, wie zum Beispiel gutes zuhören, da es sicherlich nicht gerade professionell ist, wenn man 2, 3 um Wiederholung bitten muss.

Ich unterscheide bei Kundengesprächen zwischen zwei Arten von Gesprächen, nämlich zwischen:

- **Reklamationen**

und

- **"normalen" Anfragen**

Reklamation

Bei einer Reklamation sollte man, meiner Meinung nach, den Kunden zuerst das sagen lassen was er zu sagen hat. Wenn der Kunde sich dann ausgesprochen und sich etwas beruhigt hat, sollte man in der Lage sein zu erkennen ob der Fehler bei der Gesellschaft oder beim Anrufer liegt. Kam der Fehler von der Seite der Versicherungsgesellschaft, sollte man sich entschuldigen und versuchen den Fehler so schnell wie möglich zu beheben.

Wurde der Fehler jedoch vom Versicherungsnehmer gemacht, so muss man trotz allem freundlich bleiben und ihm versuchen zu erklären, dass nicht uns die Schuld trifft. Ebenfalls sollte man dem Kunden versuchen zu erläutern, was er falsch gemacht hat, damit er auch versteht, dass er im Unrecht war. Egal wie unhöflich der Anrufer ist, wir von der Versicherungsgesellschaft sollten bis zum Schluss vom Telefonat freundlich bleiben.

Beispiel:

Ein Kunde der "Basler" ruft verärgert die Generalagentur an und beschwert sich, dass er die zweite Mahnung erhalten hat, obwohl er schon bezahlt habe. Er fände das eine Frechheit und wolle so schnell wie möglich künden.

In diesem Fall müssen wir im System nachschauen, ob der Kunde die Prämie, den Selbstbehalt oder die Inkassogebühren bereits bezahlt hat. Wenn keine offenen Beträge vorhanden sind, entschuldigen wir uns beim Kunden und versuchen ihm zu erklären wie es zu diesem Fehler gekommen ist.

Wenn jedoch noch eine Prämie oder Gebühren fällig sind, so erläutern wir dem Anrufer was genau noch zu bezahlen ist und aus was sich dieser Betrag zusammengesetzt, damit er vielleicht bemerkt, dass er etwas vergessen hat zu begleichen. Ist das nicht der Fall, so können wir nichts machen, solange der Kunde uns keinen definitiven Beweis vorlegen kann, wie zum Beispiel eine Quittung der entsprechenden Einzahlung uns zu kommen zu lassen.

"Normale" Anfrage

Bei einer normalen Anfrage, zum Beispiel für einen Versicherungsnachweis, eine Offerte oder auch bei einer einfachen Frage zu einer Police, gilt wie bei der Reklamation, immer freundlich und höflich sein, ganz egal ob man dem Kunden am Schalter oder am Telefon Auskunft geben muss.

Beispiel:

Ein Kunde kommt an den Schalter und möchte gerne einen Versicherungsnachweis haben. Zuerst einmal, muss man den Kunden begrüßen und ihn nach seinem Wunsch fragen. Anschliessend versucht man das Anliegen des Kunden so schnell wie möglich und fehlerfrei auszuführen, gibt ihm schlussendlich, in diesem Beispiel, den Versicherungsnachweis und verabschiedet sich freundlich.

Mitarbeiterorientiert:

Selbstverständlich gehören gepflegte Umgangsformen auch unter die Mitarbeiter. Dazu gehören unter anderem Normalitäten wie zum Beispiel: Guten Morgen zu sagen, nett miteinander umzugehen, einander zu helfen wie auch vor Feierabend einen schönen Abend zu wünschen. Dies sollte jedoch auch mit der nötigen Freundlichkeit geschehen, nicht einfach nur so gezwungenermassen.

Hält man sich an diesen "Anstandskodex", so ist bestimmt für ein gutes und angenehmes Arbeitsklima gesorgt.

Ich persönlich versuche mich an diesen "Anstandskodex" zu halten und immer höflich und hilfsbereit zu sein. Ich hoffe auch, dass dies der Fall ist und meine Mitarbeiter keinen anderen Eindruck von mir haben.