

Umgangsformen anwenden

- Keine Abkürzungen verwenden
- Freundlich
- Verständlich
- Geduld

Umgang mit den Kunden / am Schalter / am Telefon

In vielen Situation sollte man sich anpassen können.

Wir nehmen **die Situation eines verärgerten Kunden am Schalter** – aufgrund eines Schadenfalls.

Als erstes Begrüsst man ihn freundlich und fragt nach seinen Bedürfnissen. Sobald man ins Gespräch kommt, merkt man schnell, dass der Kunde verärgert ist.

Kein Grund zur Panik, versuchen immer schön den Überblick zu behalten und stets freundlich zu sein. Man gibt sich Mühe und versucht mit allen Mitteln den Kunden zufrieden zu stellen.

Da wir keine Schadenfälle bearbeiten, können wir in dieser Situation nicht viel machen. Trotzdem versuchen wir, auch wenn es nur Kleinigkeiten sind, diese gerade zu biegen (obwohl es vielleicht nicht unser Fehler ist). Man könnte z. B. in die Schadenzentrale anrufen – sich über den Schadenfall erkundigen etc.

Falls wir sehen, dass wir im unrechten sind, dem Kunden das Gefühl geben, dass er verstanden wird.

Auch wenn der Kunde das selbe vielleicht zum 100ten Mal wiederholt, nicht aus der Ruhe bringen lassen. Immer schön Geduld haben, denn der Kunde ist König.

Ein weiteres Beispiel - ein Telefongespräch

Das Telefon sollte man immer freundlich abnehmen. Denn auch schon an der Stimme merken die Kunden ob wir "Kontaktfreudig" sind oder nicht.

Ein Kunde ruft an und möchte gerne eine Motorfahrzeugversicherung abschliessen. Schnell sagen wir MF für Motorfahrzeug, VK für Vollkasko und TK für Teilkasko, etc. Abkürzungen sollten vermieden werden.

Aufmerksam nehmen wir jedes Bedürfnis des Kunden auf und bieten jede Hilfe freundlich an. Wenn möglich, denn Kunden sogar mit einem Berater verbinden.

Bei Unklarheiten & Fragen, die ich dem Kunden nicht beantworten kann muss ich selber erst nachfragen. Damit ich den Kunden nicht zu lange an der Leitung warten lasse, werde ich ihm nach der Abklärung zurückrufen. **Ziel:** den Kunden zufriedenstellen & das er bei uns eine Versicherung abschliesst.

Meiner Meinung nach legen Kunden grossen Wert auf Freundlichkeit. Man kann sich am besten selbst in diese Situation versetzen und sich überlegen ob man die Versicherung abschliessen würde – wenn der Berater oder die Sachbearbeiterin unfreundlich war.

Man sollte Kunden so behandeln, wie man selber gerne behandelt werden will.