

Was tun, wenn mich jemand am Telefon beschimpft?

RATGEBER

Heute zum Thema:

Gesundheit

Stil

Recht

Beziehungen

Geld

Daheim

TELEFONIEREN Ich arbeite in einer Filiale in einer grösseren Firma. Es kommt hie und da vor, dass ich einen aufgebrachtten Kunden am Telefon habe, der sich über eine Leistung beschwert. Zum Teil werde ich auch beschimpft, und mein Gegenüber verhält sich ziemlich aggressiv. Wie gehe ich da am besten vor, ohne ihn noch zusätzlich zu provozieren? D. G. in H.

gen. Lassen Sie ihn vielmehr ungestört toben. Unterbrechen Sie ihn nicht, hören Sie stattdessen aktiv zu, indem Sie kleine akustische Rückmeldungen wie «Ah», «hm», «ach», «aha» etc. geben. Am besten notieren Sie sich zudem gleich die wichtigsten Stichworte. Ist die «Luft» raus bzw. wird es am anderen Ende des Telefons ruhig, ist es an Ihnen, die Angelegenheit zu klären (Schritt 2).

Ein wütender Anrufer beschreibt den Sachverhalt oft einseitig, übertreibt stark oder lässt wichtige Aspekte aus. Deshalb ist es wichtig, dass Sie nachfragen und

sogenannte «Jas» abholen. Zum Beispiel mit: «Habe ich Sie richtig verstanden, dass ...». Die bereits notierten Stichworte sind dabei nützlich. Der Anrufer hört «seine Worte» und fühlt sich ernst genommen.

Wichtig: Für Entspannung sorgen

Wiederholen Sie zum Abschluss nochmals 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). Denn: Erst, wenn der erste Wutswall des Anrufers verebbt und die Sachlage geklärt ist, besteht die Chance, dass er auf Ihre wohlwollenden Äusserungen eingeht. Sie sorgen für Entspannung, indem Sie die Gefühle des Anrufers verstehen und ernst nehmen, etwa so: «Oh, das ist wirklich ärgerlich!» oder: «Nun kann ich gut verstehen, dass...», oder: «An Ihrer Stelle wäre ich jetzt auch ganz schön wütend.»

Es kommt nicht nur darauf an, *was* Sie sagen, sondern auch darauf, *wie* Sie es sagen. Achten Sie deshalb auf Ihre

Stimmelage: Ihre Anteilnahme darf nicht geheuchelt, sondern muss echt und mitfühlend klingen.

Im vierten Schritt geht es um 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 Ihre Zusagen nicht einhalten können. Seien Sie also nicht voreilig und lassen Sie sich für die Lösungsfindung ruhig Zeit.



IRÈNE WÜEST HÄFLIGER

ratgeber@luzernerzeitung.ch
Soziologin/Sozialpsychologin,
Expertin für Stilfragen,
www.stilprofil.ch

Kurzantwort

Zuerst soll der Anrufer Dampf ablassen können, beschwichtigen ist sinnlos. Hören Sie aktiv zu. Wenn er ausgeredet hat, können Sie seine Aussagen rekapitulieren und allenfalls nachfragen. Erst dann sollte man auf die Emotionen eingehen und je nachdem auch Verständnis zeigen und gemeinsam praktikable Lösungen suchen.

Wer reklamiert, will Ihr Kunde bleiben – sonst hätte er Sie schon verlassen. Mit dieser Einstellung kann jede Reklamation zu einer Festigung der Kundenbeziehung führen, vorausgesetzt Sie provozieren den Anrufer nicht zusätzlich. Oft werden ärgerliche Anrufer durch unprofessionelles Verhalten am Telefon erst recht «auf die Palme» gebracht. Folgende Vorgehensweise ist Erfolg versprechend – im übrigen auch bei entnervten Anrufern ausserhalb des Geschäftsbereichs:

Geben Sie dem Anrufer zuerst Raum, um Dampf abzulassen (Schritt 1). Die Erregungskurve eines aufgebrachtten Menschen verläuft wellenförmig. Zunächst schlägt die Welle stark nach oben aus, danach wird sie immer schwächer. Wichtig zu wissen ist, dass ein wütender Mensch in der ersten Welle vom Adrenalinausstoss komplett blockiert ist (Brüllphase) und deshalb nicht in der Lage ist, sachliche Argumente aufzunehmen. Versuchen Sie deshalb nicht, den Anrufer zu beschwichtigen oder gar mit Sachargumenten zur Raison zu brin-