

DIE SEITE FÜR DEN CHEF

# Sie brauchen den Kundenverstehener

Der souveräne Umgang mit Kunden fällt manchen Mitarbeitern im Service oft schwer. Mit Technikwissen alleine lassen sich schwierige Situationen nicht meistern. Mit einem Kommunikationstraining schon.



Foto: Fotolia/crepisc

**Z**eitdruck, Angst vor einer saftigen Rechnung und komplexe Fahrzeugtechnik, die er nicht versteht – mancher Werkstattkunde ist da schnell überfordert. Im Autohaus kann es da schon mal zu hitzigen Diskussionen kommen. Kenntnisse und Fertigkeiten im professionellen Umgang mit solchen Situationen helfen hier enorm.

Servicemitarbeiter im Autohaus oder bei der Direktannahme sind stets angehalten, geduldig auf die Belange der Kunden einzugehen. Was einfach klingt, setzt viel Ruhe, Erfahrung und Wissen voraus. Wem es gelingt, „heiß gelaufene“ Kunden herunterzufahren und eine akzeptable Lösung herbeizuführen, tut viel für das Image seines Betriebes. Doch nicht jedem Servicemitarbeiter ist der professionelle Umgang mit Kunden in die Wiege gelegt.

Geschäftsführer oder Inhaber eines Kfz-Betriebs sind daher gut beraten, die Mitarbeiter entsprechend zu schulen. Speziell zum Umgang mit „schwierigen“ Kunden bietet beispielsweise die Akademie des Deutschen Kraftfahrzeuggewerbes (TAK) das Seminar „Herausforderung Kunde – schwierige Gespräche meistern“ an. In dem Seminar werden vor allem Techniken im professionellen Umgang mit wütenden Kunden vermittelt. Auf

dem Lehrplan stehen Emotionsmanagement oder der souveräne Umgang mit persönlichen Angriffen. Seminarleiter Bernd Kerwien vermittelt dabei auch Tricks und Kniffe, wie schwierige Gesprächssituationen souverän gesteuert werden können. Hier wird speziell auf überzeugende Rhetorik, aber auch auf die Körpersprache im Konfliktgespräch eingegangen. Im Rahmen des Seminars werden typische Situationen mit Kunden nachbearbeitet. Bernd Kerwien zeigt, welche Schlüsse aus Konfrontationen für den Berufsalltag gezogen werden können. Abschließend beschäftigt sich das ganztägige Seminar auch mit den typischen Fettnäpfchen und Fehlern im Kundengespräch und wie diese vermieden werden können.

Es ist eine Binsenweisheit im Verkauf: Nur wer mit dem Kunden im Gespräch bleibt, kann zusätzliche Umsätze generieren. Vertrauen muss erarbeitet werden. Wenn der Monteur schon bei der Fahrzeugannahme stumm den Kopf in den Motorraum steckt und konsequent den Augenkontakt mit dem Kunden vermeidet, läuft etwas falsch. Jedem Mitarbeiter sollten daher die standardisierten Abläufe wie Begrüßung mit Händedruck, Ansprache beim Namen und die Vorstellung der eigenen Person vertraut sein.

Häufig sind Konfliktsituationen mit Kunden nicht ein Problem einzelner Mitarbeiter. Im Betrieb kann es aufgrund innerer Reibungsverluste, zum Beispiel durch mangelnde Kommunikation zwischen Verkauf, Werkstatt und Annahme, zu Problemen mit Kunden kommen. Auch Konflikte innerhalb des Teams badet am Ende nicht selten die Kundschaft aus. Ein Training der Kooperations- und Teamfähigkeit im Kfz-Betrieb bietet das TAK mit dem Seminar „Erfolgreich im Team – den Alltag gemeinsam meistern“. Trainer Bernd Kerwien vermittelt darin Kenntnisse aus den Bereichen Kommunikation, Konfliktregelung und Umgang mit Stress anhand konkreter Situationen im Werkstatt-Alltag. Ziel des eintägigen Seminars ist es, das Betriebsklima, die Motivation und die Teamleistung zu fördern.

Beide Seminare richten sich speziell an Autohausbetreiber, aber auch an Kfz-Werkstätten.

Marcel Schoch



## Kommunikation kann man lernen

TAK-Seminar „Erfolgreich im Team - den Alltag gemeinsam meistern“, vermittelt Trainer Bernd Kerwien Kenntnisse und Fertigkeiten aus den Bereichen Kommunikation, Konfliktregelung und Umgang mit Stress anhand konkreter Situationen aus dem Autohaus- und Werkstatt-Alltag. Trainiert werden hier vor allem Kooperations- und Teamfähigkeit.

### Anmeldung:

TAK  
Tel. 0228-9127-216  
Fax 0228-9127-159  
E-Mail: kohl@tak.de  
www.tak.de