



**»Umwerfender
Kundenservice!«**

Drei Worte erfassen, was der
Kunde von heute erwartet:

Schneller!
Besser!
Individueller!

Eine unmissverständliche Botschaft.

BRETTSCHNEIDER CONSULTING & TRAINING

DIPL.-ING. BERND BRETTSCHNEIDER

BORNSTRASSE 19, 30890 BARSINGHAUSEN, TEL.: 0 51 05 / 51 48 92, FAX: 0 51 05 / 49 60

WWW.BCT-NET.DE, E-MAIL: BB@BCT-NET.DE, DIN EN ISO 9001 TÜV CERT ZERTIFIZIERT



UNSERE LEITLINIEN:

- ***Ein zuverlässiger Partner:*** erfolgreiche Kundenbindung durch nachhaltige Stärkung unserer Beratungskompetenz
- ***Positive Kommunikation:*** angenehme und sichere Beratung; auch bei Preiserhöhungen
- ***Voller Einsatz für unsere Firma:*** Loyalität und Engagement durch Stärkung der Unternehmensidentität
- ***Anders als die anderen:*** wir unterscheiden uns von der Konkurrenz

Als Grundlage für diese Leitlinien dienen die ***Unternehmensziele*** unserer Firma, eingebunden in unserem ***Unternehmensleitbild***.

UNSER MOTTO:

Einen umwerfenden Kundenservice gemeinsam erreichen!« durch:

- 1. Professionelle Freundlichkeit**
- 2. Erster Eindruck**
- 3. Freundliche Kundenansprache**
- 4. Teamarbeit**
- 5. Planung und Organisation**
- 6. Engagiertes Verhalten**

1. PROFESSIONELLE FREUNDLICHKEIT.

Professionelle Freundlichkeit im Kundenservice ist unsere alles entscheidende Grundlage. Der Kunde ist unser Erfolgspartner *»auf Augenhöhe«!*

- Wir erkennen die Eigenarten des Kunden und lesen seine Wünsche (wenn möglich) von den Augen ab. Unverzichtbar: Einfühlungsvermögen, Offenheit, Respekt und aktives Zuhören.
- Selbstvertrauen und Gelassenheit ermöglichen es uns, eventuelle Angriffe des Kunden nicht persönlich zu nehmen. Wir lösen Probleme auf sachlicher Ebene.

2. ERSTER EINDRUCK.

Der erste Eindruck zählt! Wie kompetent kommen wir beim Gegenüber an?

- Ein angenehmes Erscheinungsbild und der freundliche Umgang am Telefon sind unsere Visitenkarten. Angemessene Kleidung, ein gepflegtes Äußeres und ein Lächeln in der Stimme gehören dazu - genauso wie die Selbstorganisation am Arbeitsplatz!
- Wir sind ruhig und entspannt. Stress beeinträchtigt unser Auftreten und macht unkonzentriert, gereizt oder unsicher.
- Kontrollierte, offene Körpersprache und eine gewählte Ausdrucksweise öffnen uns Türen!



3. FREUNDLICHE KUNDENANSPRACHE.

Blickkontakt, Lächeln und eine herzliche Begrüßung machen den Anfang. Ein gutes Gespräch besteht aus gezielten Fragestellungen und aktivem Zuhören. Die Krönung des Ganzen: Eine Argumentation aus der Sicht des Kunden mit einer konkreten Vereinbarung.

Denkblockaden haben eine Rückkehr zu alten Verhaltensmustern zur Folge. Entwickeln wir Mut zur Flexibilität, zur Abweichung von Gewohntem! Dann finden wir Lösungen.

Das A und O der freundlichen Kundenansprache:

- Negative Emotionen haben keinen Platz beim Kundengespräch!
- Sogenannte *Killerphrasen* und *Weichmacher* brauchen wir nicht. Wir überzeugen ohne sie!
- Unsere Kreativität hilft uns dabei, auch für ungewöhnliche Kundenwünsche eine Lösung zu finden!

Um dem Kunden gegenüber freundlich sein zu können, praktizieren wir diese Freundlichkeit auch in unserer eigenen Firma. Die Art der internen Kommunikation und die Qualität der Teamarbeit bestimmen das Auftreten und die Wirkung unseres Unternehmens nach außen.



4. TEAMARBEIT.

Gute Teamarbeit ist wichtig für unser Auftreten gegenüber dem Kunden:

- Wir sehen unsere Kollegen als »interne« Kunden. Wir leben Freundlichkeit im eigenen Team und im Unternehmen!
- Helfen und sich helfen lassen macht uns stark!
- Unser Ziel: Wir sind die **Nr. 1 bei unseren Kunden!**

Freundlichkeit gegenüber dem Kunden können wir nur dann glaubhaft vermitteln, wenn auch in unserer Firma ein freundlicher Umgangston selbstverständlich ist.

5. PLANUNG UND ORGANISATION.

Eine gute Aufgabenplanung erleichtert uns die freundliche Kundenbetreuung, indem wir Prioritäten setzen. Somit verhindern wir, uns mit Unwichtigem zu verzetteln. Wir arbeiten effektiver und organisierter. Damit gewinnen wir Zeit für das Wesentliche - die freundliche Kundenbetreuung.

6. ENGAGIERTES VERHALTEN.

Gerade schwierige Situationen geben uns die Chance, den Kunden zu überraschen. Aktiv, sachlich und professionell gehen wir auf Kundenbedürfnisse ein. Denn gerade in schwierigen Situationen liegt die Chance, Kundenerwartungen zu übertreffen. Wir begeistern unsere Kunden!