

Kommunizieren gehört zum Handwerk

Smalltalk öffnet Türen und stärkt die Kundenbindung. Trotzdem ist er nicht jedermanns Sache. Hier sind 7 Tipps für das leichte Gespräch zwischendurch.

Smalltalk? Aber sicher!



Text: Dr. Doris Martin
Sie ist Werbetexterin und entwickelt Infomaterial und Webinhalte für Betriebe. www.dorismaertin.de

„Herrliches Wetter heute!“ – „Haben Sie gut zu uns hergefunden?“ – „Der Lack ist tiptopp in Schuss, das sieht man selten so.“ – „Frau Muster, ich freue mich, dass wir Sie zum Tag der offenen Tür begrüßen dürfen.“

Ob am Telefon, im Betrieb oder auf der Baustelle – Smalltalk spielt im Kundenkontakt eine wichtige Rolle. Er dient dazu, Vertrauen aufzubauen und das Klima zu entspannen. So kommen Sie sicher ins Gespräch:

1 Fangen Sie belanglos an. Natürlich gibt es wichtigere Themen als das Wetter oder die Verkehrsverbindung. Doch um ein Gespräch anzubahnen, eignen sich die Smalltalk-Klassiker perfekt: Jeder kann etwas dazu sagen. Es muss sich nur einer den Ruck geben und den Anfang machen.

2 Spinnen Sie den Gesprächsfaden weiter. Am einfachsten ist es, wenn ein Kunde von sich aus ein Gespräch beginnt. Reagieren Sie darauf mit einem zustimmenden Kommentar wie „Ja, und am Wochenende soll es sogar noch wärmer werden.“ Ein einsilbiges „Ja“ oder „Nein“ ließe den Smalltalk verebben.

3 Orientieren Sie sich an Ihrem Kunden. Geht ein Kunde auf freundliches Geplauder kaum ein, leiten Sie rasch zum Fachlichen über. In allen anderen Fällen lohnt es sich dagegen, ein paar Augenblicke in die Beziehungspflege zu investieren. Tipp: Wenn Sie mehr als Floskeln austauschen möchten, können Sie Trends im Handwerk ins Gespräch

bringen. Achten Sie aber darauf, dass Ihr Kunde mehr Redezeit hat als Sie.

4 Anerkennung macht Freude. Ihre Kunden sehen Sie als Profi. Sie finden es deshalb besonders erfreulich, wenn Sie ehrlich den guten Pflegezustand des Autos oder die getroffene Produktauswahl loben.

5 Vorsicht vor Humor und Witzen. Was auflockernd gemeint ist, kommt nicht bei jedem gut an. Auf der sicheren Seite sind Sie, wenn Sie im Umgang mit Kunden ganz auf Scherze verzichten.

Tabu-Themen: Es gibt Themen, die Sie besser vermeiden:

- Krankheiten und Katastrophen
- Kritik an Handwerkskollegen und deren Arbeit
- persönliche und berufliche Probleme

6 Lassen Sie das Haar in der Suppe. Der Smalltalk soll eine wertschätzende Atmosphäre schaffen. Verzichten Sie deshalb auf Bemerkungen wie „Gibt es bei Ihnen immer so wenig Parkplätze?“ Auch wenn Ihr Kunde Ihre Meinung teilt – es wirkt positiver, wenn Sie im Smalltalk etwas Erfreuliches erwähnen.

7 Kommen Sie elegant zum Ende. Von redseligen Kunden verabschieden Sie sich am besten in aller Offenheit: „Frau Muster, ich wünsche Ihnen morgen schönes Wetter für Ihr Grillfest. Auf Ihre Spülmaschine können Sie sich jetzt wieder verlassen.“

**Dies ist ein Service Ihrer
Handwerkskammer Lübeck**

**Bei Fragen zum Newsletter wenden Sie sich bitte an
0451 1506191**

Aus Gründen der Lesbarkeit wird lediglich die männliche Schreibweise angegeben. Sie steht stets stellvertretend für die weibliche und männliche Bezeichnung.

Impressum
Herausgeber:
Handwerkskammer.de
c/o Handwerkskammer für München und Oberbayern
Max-Joseph-Straße 4 · 80333 München
Telefon 089 5119-0 · Fax 089 5119-295
info@hwk-muenchen.de · www.hwk-muenchen.de
Inhaltlich verantwortlich gemäß §55 II RStV/Art 8 BayPrG:
Dr. Lothar Semper, Hauptgeschäftsführer
Stand: November 2013