

Kommunizieren gehört zum Handwerk

Fachkompetenz ist viel, aber nicht alles. Am erfolgreichsten sind Betriebe, die Kundenwünsche genau ergründen und deshalb individuell erfüllen können.

Zuhören, fragen, lösen



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

Viele Kunden betrachten die qualifizierte Ausführung ihrer Wünsche als selbstverständlich. Der Rede wert finden sie nur besonders positive Erfahrungen mit dem Handwerk. Folgeaufträge und Empfehlungen bekommen Sie daher nur, wenn Sie die Erwartungen nicht nur erfüllen, sondern übertreffen. Das können Sie im Vorgespräch dafür tun:

1 Bringen Sie Ihren Kunden zum Reden.

Je genauer ein Interessent seine Vorstellungen schildert, desto besser für Sie. Hören Sie konzentriert zu und achten Sie auf sensible Punkte: Worauf legt Ihr Kunde besonderen Wert? Auf Haltbarkeit? Ästhetik? Den Preis? Eine möglichst umgehende Ausführung?

2 Optimieren Sie Ihre Fragetechnik. Die Fragen, die Sie stellen, bestimmen die Antworten, die Sie bekommen. So lenken Sie Ihre Kunden in die gewünschte Richtung:

Offene Fragen beginnen mit einem Fragewort wie *was*, *wie* oder *warum* und liefern besonders viele Informationen. Beispiel: „Was erwarten Sie von Ihrer neuen Heizung?“

Geschlossenen Frage wie „Kennen Sie unsere neue Fenstergeneration?“ erzwingen ein klares ja oder nein als Antwort und eignen sich besonders gut dazu, Einzelheiten zu erfragen.

Verständnisfragen bringen Klarheit: „Darf ich Sie kurz unterbrechen, Sie meinen also ...?“ So verhindern Sie elegant, dass Sie und Ihre Kunden aneinander vorbeireden.

Alternativfragen sind eine elegante Möglichkeit, eine Entscheidung herbeizuführen. Stellen Sie sie deshalb bevorzugt in der Abschlussphase des Gesprächs: „Bevorzugen Sie die geölte oder die lackierte Ausführung?“

3 Vermeiden Sie Wertungen. Auch wenn manche Kundenwünsche unpraktikabel klingen, bleiben Sie entspannt! Behalten Sie Widerspruch für sich! Diese Ruhe wirkt kompetent und sympathisch. Zudem gewinnen Sie Zeit, über eine passende Lösung nachzudenken. Wichtiger noch: Fühlt ein Kunde sich verstanden, wird er auch Ihre Empfehlungen eher berücksichtigen.

4 Formulieren Sie lösungsorientiert. Sie können nicht alle Kundenwünsche voll und ganz erfüllen. Eine lösungsorientierte Sprechweise bewirkt aber, dass Ihr Kunde die Enttäuschung weniger wahrnimmt:

Problemorientierte Sprechweise: „Vor Freitag geht überhaupt nichts, nageln Sie mich aber nicht fest.“

Lösungsorientierte Sprechweise: „Ich kann Sie möglicherweise am Freitag einschieben und informiere Sie spätestens am Donnerstag, ob es klappt.“

5 Zeigen Sie Wege auf. Ihr Rat als Handwerker ist gefragt. Er gibt Ihren Kunden Sicherheit und eröffnet ihnen neue Perspektiven. Je intensiver Sie zuhören und nachhaken, desto überzeugender können Sie auch beraten. Nutzen Sie die Chance, Ihren Kunden den Wert Ihrer Leistungen zu vermitteln und zusätzliche Wünsche zu wecken!

**Dies ist ein Service Ihrer
Handwerkskammer Lübeck**

**Bei Fragen zum Newsletter wenden Sie sich bitte an
0451 1506-191**

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: Dezember 2013