



Ruhig bleiben: Das ist die wichtigste Regel, wenn es am Telefon rund geht. FOTO: CHRISTIN KLOSE

Wie bleibe ich am Telefon freundlich?

Wenn mit dem Kunden wieder die Pferde durchgehen, wird Feedback nicht immer sachlich und lösungsorientiert vorgetragen. Am Telefon werden Beschwerden schnell mal emotional. Wie geht man als Mitarbeiter damit um? Die systemische Coachin und Trainerin Marion Schopen, Geschäftsführerin des Instituts für Management-Entwicklung, gibt Tipps.

Das Telefon klingelt, ein zorniger Kunde ist dran. Was mache ich, wenn das Gegenüber am Telefon komplett unverschämt wird?

Marion Schopen: Situationen und Menschen sind individuell. Aber: Es lohnt sich auf jeden Fall, ruhig zu bleiben. Je unfreundlicher der Kunde wird, desto freundlicher werden Sie. Sagen Sie sich: Der Kunde darf meckern. Er hat das Recht, sich zu beschweren. Spiegeln Sie das auch dem Kunden.

Sagt er etwa: „Das ist der schlechteste Service, den ich je gesehen habe“, könnten Sie antworten: „Ich verstehe, dass Sie unzufrieden sind“. Sie könnten sich auch für das Feedback bedanken. Die Wörter Danke und Bitte wirken manchmal Wunder.

Als Nächstes könnten Sie versuchen, die Situation zu deeskalieren. Sprechen Sie kurz, klar und nutzen Sie Ich-Botschaften. Zum Beispiel so: „Ich verstehe, dass Sie wütend sind.“ Damit verbalisieren Sie die Emotion des Kunden und zeigen, dass Sie ihn gehört haben.

Versuchen Sie nun, dem Kunden zu helfen. Gibt es ein Problem, das Sie lösen können? Falls ja: hervorragend. Falls nicht: Vielleicht kann ein Kollege helfen. Vermeiden Sie Sätze wie: „Das geht nicht“. Besser: „Ich schaue mal, was ich für Sie tun kann“. Oder „Ich verbinde Sie mit einem Kollegen“ statt „Ich bin nicht zuständig“.

Also: Zeigen Sie dem Kunden, dass Sie ihn ernst nehmen. Versuchen Sie sein konkretes Anliegen aus der ganzen Wut herauszufiltern und helfen Sie, wenn möglich.

Wie behalte ich die Nerven?

Schopen: Indem Sie sich sagen: Der Kunde ist nicht wütend auf mich. Der Kunde ist wütend aufgrund der Situation, in der er sich befindet. Bleiben Sie in Ihrer professionellen Rolle. Je besser Sie sich und Ihre eigenen wunden Punkte kennen, desto besser gelingt das.

Falls Sie leicht auf die Palme zu bringen sind, lohnt es sich, sich mit sich selbst auseinanderzusetzen. Warum fühle ich mich so schnell angegriffen? Es lohnt sich, an der Gelassenheit zu arbeiten. Denn: Einen Streit mit einem Kunden gewinnt man nicht.

Vielleicht hilft es auch, den Hintergrund eines solchen Telefonats zu sehen. Wir haben unsere Kommunikation in den letzten Jahren verändert. Seit der Corona-Pandemie habe ich die Erfahrung gemacht, dass Kunden immer weniger telefonieren. Junge Leute greifen kaum noch zum Hörer, sie sind ungeübt.

Wann darf ich aus dem Gespräch aussteigen?

Schopen: Es ist legitim, das Gespräch zu beenden, wenn der Kunde mich persönlich beleidigt oder diskriminiert. Damit überschreitet er eine deutliche Grenze. Das könnten Sie zum Beispiel so tun: „Ich sehe keine Möglichkeit, Ihnen zu helfen. Ich möchte das Gespräch jetzt beenden.“ So ein Gesprächsausgang hinterlässt kein gutes Gefühl. Deshalb sollten Sie das nur im Notfall machen und unbedingt im Nachgang mit einem Kollegen oder dem Chef über das Telefonat sprechen. (dpa)

Tipps für die Rhabarber-Ernte

Ein paar warme Tage fehlen ihm vielerorts noch, dann ist der Rhabarber im Garten aber bereit für die Ernte. Je nach Witterung und Region kann die bereits im Laufe des Aprils beginnen.

Wer wissen möchte, ob der Rhabarber im eigenen Garten schon reif ist, schaut sich die Stangen einmal genau an. Sie sollten eine glatte Oberfläche haben, also nicht gewellt sein. Auch die Blätter sollten nicht mehr wellig, sondern ausgebreitet sein, wie die Experten der Bayerischen Gartenakademie beschreiben.

Das Gemüse ist so weit? Dann sollte man den Stangen nicht mit Messer oder Schere zu Leibe rücken. Besser ist es, sie durch kräftiges Herausdrehen zu lösen, so die Fachleute. Schneidet man die Stangen nämlich ab, droht das verbleibende Stück des Stängels zu faulen.

Blätter löst man nach der Ernte am besten direkt ab. So bleiben die Stängel knackig und frisch - zumal der grüne Anhang für die Lagerung ohnehin unpraktisch ist.

Stichwort Lagern: Die Verbraucherzentrale rät dazu, die Rhabarberstangen in einem feuchten Tuch im Kühlschrank aufzubewahren.

Für eine reiche Ernte braucht die Pflanze genug Kraft. Daher ist es sinnvoll, den Blütenstand während der Erntezeit abzuschneiden. Damit sich die Pflanze ausreichend erholen kann, sollte man außerdem rund zwei Drittel der Stiele stehenlassen, so die Faustregel der Gartenakademie.

Traditionellerweise ist am 24. Juni - dem Johannistag - Schluss mit der Rhabarberernte. Dann ist für die Pflanze wieder Erholung angesagt, damit sie auch im nächsten Jahr viele Stangen liefern kann. (dpa)

+++ SOFORT BARGELD +++ SOFORT BARGELD +++

OPHIRUM Deutschlands größter Filialist **GOLDFUXX**

REKORDSTÄNDE IM GOLDPREIS! JETZT IHR ALTGOLD VERKAUFEN!

WIR SIND FÜR SIE VOR ORT IN **HANNOVER** CALENBERGER ESPLANADE 1-8

Bundesweit 42 Standorte

- GOLDFUXX BRAUNSCHWEIG**
Wendenstr. 57
38100 Braunschweig
- OPHIRUM MAGDEBURG**
Breiter Weg 213
39104 Magdeburg
- GOLDFUXX BREMEN**
Fedelhöfen 12
28203 Bremen

Qualitätsbarren & -münzen
Schnelle & professionelle Abwicklung
Anonymer Goldkauf
Beste Preise für Ihr Altgold

www.ophirum.de

WWF

GEMEINSAM WERTVOLLE LEBENSRAUME BEWAHREN

WWF.DE/PROTECTOR

Nasse Keller? Feuchte Wände? Undichter Balkon?

- 28 Jahre Erfahrung
- 10 Jahre Gewährleistung
- TÜV-zertifiziert
- qualifiziertes Fachpersonal
- Festpreis- & Sauberkeitsgarantie

innotech GmbH
sanierungsfachbetrieb für feuchte bauwerke

Ehlbeek 17 · 30938 Burgwedel
www.innotech-team.de
Tel. 05139/27 82 60

BDSF
TÜV Rheinland ÜBERWACHT
Fachbetrieb für Bautenschutz
www.tuv.com
ID 000001510