



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)

Freigang oder Stubentiger? Was ist zu bedenken

„Katzen gehören nach draußen!“, argumentieren die einen, „Drinnen ist es nicht so gefährlich!“, sagen die anderen. Freiheit versus Sicherheit, letztlich entscheiden Besitzerinnen und Besitzer, wie sie ihr Tier halten wollen. Manchmal zeigen Katze oder Kater aber auch recht deutlich, dass ihnen die Wohnung nicht reicht. Wer sich entscheiden muss, sollte folgende Punkte bedenken, die die Tierschutzstiftung Vier Pfoten mit auf den Weg gibt:

1. Die Wohnsituation

Was geht und was nicht, lässt sich nicht pauschal beantworten. Gibt es etwa einen großen Garten oder wohnt man an einer Straße mit viel Verkehr? Halter oder Halterin sollten laut der Stiftung gut abwägen, welche Gefahren einem Freigänger vor ihrer Wohnungstür drohen. Das können neben Autos auch Kämpfe mit Artgenossen sein, ein Angriff von Wildtieren, Diebstahl, Erkrankungen oder Tierquälerei.

2. Basics für Freigänger

Wer Katze oder Kater frei nach draußen lassen möchte, sollte sie oder ihn unbedingt kastrieren lassen, so die Tierschützer. Nebeneffekt: Kastrierte Kater gehen weniger auf weite Wälder und prügeln sich nicht so sehr mit anderen Katern. Die Initiative rät auch dazu, das Tier zu chippen und in einer Heimtierdatenbank zu registrieren.

Wenn man Freigänger nicht ohnehin nachts ganz drinnen behält, sollten sie vor allem nachts die Chance haben, hineinzukommen, zum Beispiel



Kontrollierter Freigang: Ausbruchssichere Netze auf Balkon oder Terrasse bieten Katzen eine sichere Möglichkeit, etwas Natur zu genießen

FOTO: FRANZISKA GABBERT

durch eine Katzenklappe. Für mehr Sichtbarkeit sorgt ein reflektierendes Halsband mit Sicherheitsverschluss. Wer wissen will, wo sein Tier über den Tag unterwegs ist oder sich gerade befindet, kann daran auch einen GPS-Tracker befestigen.

Ganz wichtig außerdem: Junge und unerfahrene Katzen oder Kater niemals draußen einfach sich selbst überlassen, sondern langsam an den Freigang, das Zuhause und die Umgebung gewöhnen.

3. Kontrollierter Freigang als Kompromiss

Der nach Ansicht der Tierschüt-

zer goldene Mittelweg ist ein kontrollierter und gesicherter Freilauf. Man kann etwa je nach Möglichkeit Garten, Balkon oder Terrasse mit ausbruchssicheren Katzennetzen um- und überspannen. Ebenso kann man mit der Katze an einer längeren Leine nach draußen gehen. Das Anlegen des Brustgeschirrs und das Spaziergehen sollten jedoch behutsam eingeübt werden.

Manchen Katzen gefällt diese Art des Freigangs laut Vier Pfoten. Nebeneffekt: Nicht nur die Katze ist sicherer, auch ihre Beutetiere, zum Beispiel Vögel, werden geschützt. (dpa)

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

