

# Wenn Kunden beleidigen

**Kommt es zu persönlichen Angriffen, sollten Sie zunächst vor allem sich selbst aufmerksam wahrnehmen.**

Verkäufer mit einem stabilen, gesunden Selbstwertgefühl können auch in schwierigen Situationen aus dem Vollen schöpfen: „Ihnen steht die gesamte Bandbreite an Reaktionen zur Verfügung“, sagt Trainerin und Coach Carmen Kauffmann. Fühlt man sich dagegen von Angriffen, Beschuldigungen oder Pöbeleien des Kunden persönlich verletzt, wird es schwierig, professionell zu bleiben: „Hier empfehle ich Selbststeuerung vor Gesprächssteuerung. Sobald man körperliche Symptome wie Magengrummeln, Herzrasen, aufsteigende Gesichtsröte oder schweißnasse Hände wahrnimmt, ist es nicht mehr möglich, diese zu ignorieren und souverän zu bleiben. Da ist es tatsächlich besser, das Gespräch zu vertagen.“ Beispiel: „Herr Kunde, ich glaube, es ist besser wir brechen für heute ab. Ich mache mir darüber Gedanken und rufe Sie morgen früh wieder an.“

## Die Situation entkrampfen

Eine andere Möglichkeit der Deeskalation können räumliche Veränderungen bringen: „Oft hilft es schon, nicht mehr gegenüber zu sitzen, sondern seitlich. Oder man steht auf, holt sich ein Getränk oder geht gemeinsam eine Runde um den Block.“ Ob man dem Kunden so etwas vorschlagen kann, hängt natürlich immer davon ab, was er und man selbst für ein Typ ist – und wie man zueinander sieht. Ebenfalls eine Musterunterbrechung, die die Situation entkrampfen kann, ist eine völlig unerwartete, entwaffnende Bemerkung: „Herr Kunde, auch wenn die Situation absolut unmöglich ist: Ihr Hemd ist total cool, das wollte

ich Ihnen schon die ganze Zeit sagen.“ – Inwieweit Bemerkungen solcher Art möglich sind, hängt wieder vom Typ, evtl. dem Alter des Kunden ab und auch, ob er einem grundsätzlich sympathisch ist. „Ein Patentrezept gibt es nicht, auch kein richtig oder falsch – jedoch Möglichkeiten, bei denen man abwägen muss, ob sie gerade passen“, erläutert Kauffmann.

Grundsätzlich richtig liegen Verkäufer, die zunächst Empathie und Wertschätzung zeigen und sich dann um eine Lösung bemühen. „Hier ist wichtig, die Bedürfnisse des Kunden wahrzunehmen und zu respektieren.“ Was jemand gerade braucht, können Verkäufer in aller Regel gut erkennen und liegen damit meist richtig – sofern sie nicht durch ihre eigenen verletzten Gefühle blockiert sind. „Sollte ein Kunde, obwohl man sich sehr für ihn eingesetzt hat, dieses Engagement grob missachten, darf man das aber durchaus ansprechen, am besten humorvoll“, rät Kauffmann: „Herr Kunde, jetzt bin ich wirklich geplättet. Ich dachte, diese Lösung wäre genau das Richtige für Sie – und Sie sagen mir jetzt das Gegenteil. Schade!“



## Richtig zuhören – so geht's

**Verkaufsverhandlungen können nur dann gelingen, wenn der Verkäufer nicht nur zuhört, sondern auch versteht, was der Kunde will.**

Viele Verkäufer hören zu, irgendwie, ohne den Kunden, seine Probleme und Bedürfnisse wirklich zu begreifen. Dabei entstehen oft Missverständnisse, die sich negativ auf die Verhandlung auswirken. Wir nennen Ihnen die wichtigsten Regeln für aktives Zuhören:

- Sich auf den Gesprächspartner, sein Unternehmen und seine Situation einlassen und sich in seine Lage versetzen.

- Mit der eigenen Meinung zurückhaltend sein.
- Bei Unklarheiten sofort nachfragen.
- Zuhören, um zu verstehen.
- Redepausen aushalten.
- Die Gefühle des Gesprächspartners erkennen und ansprechen.
- Positive Körpersprache, Äußerungen des Verhandlungspartners mit kurzen Kommentaren bestätigen.
- Den Gesprächspartner ausreden lassen und auch bei längeren Ausführungen geduldig bleiben.
- Trotz Kritik und Provokation stets die Ruhe bewahren.