



# E-LEARNING

Niveau 3



Kofinanziert von der Europäischen Union

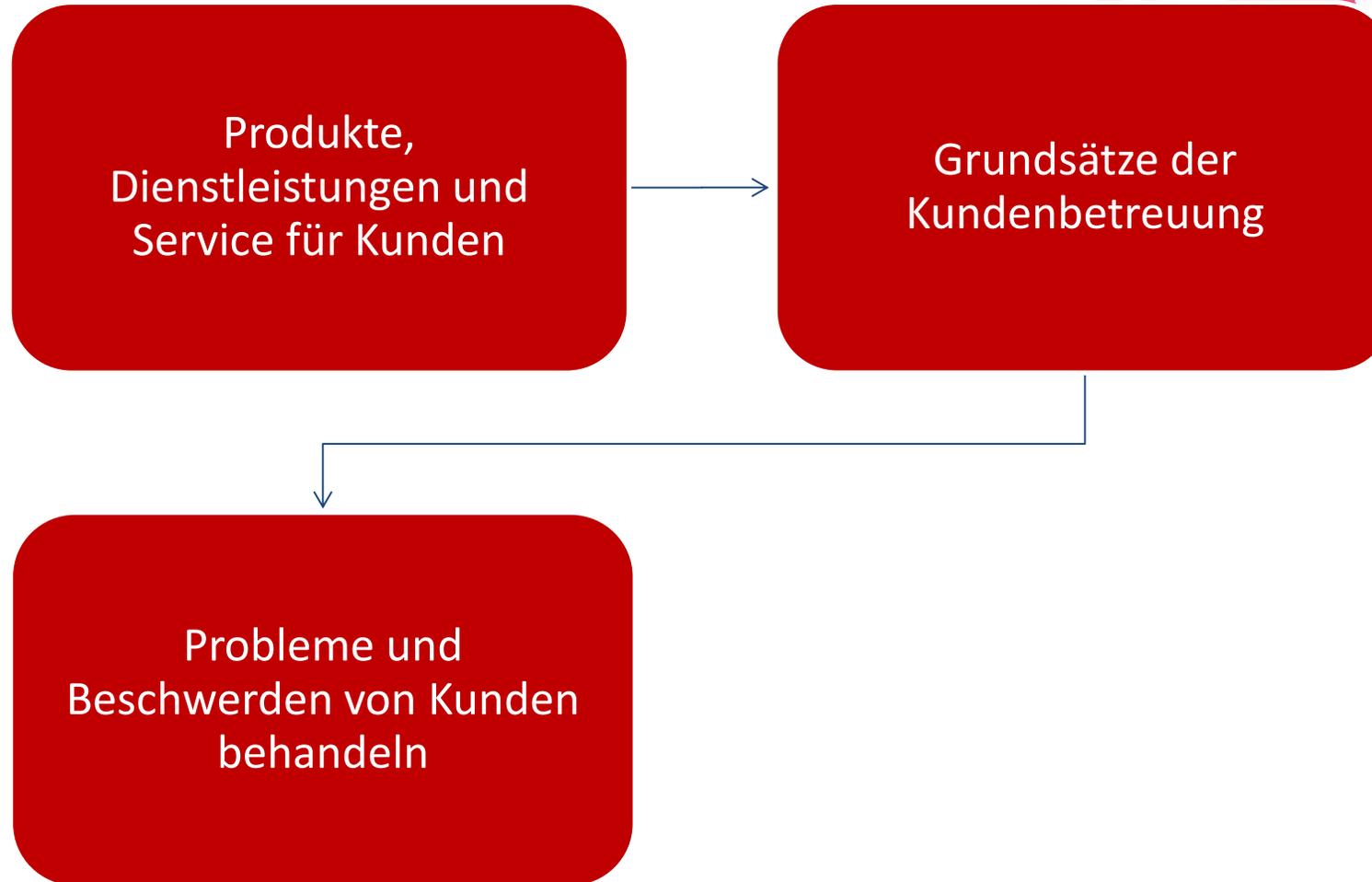
Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

## WA6: Gäste- und Kundenbetreuung

### 3.13 Kunden in Übereinstimmung mit den Organisationsprinzipien betreuen

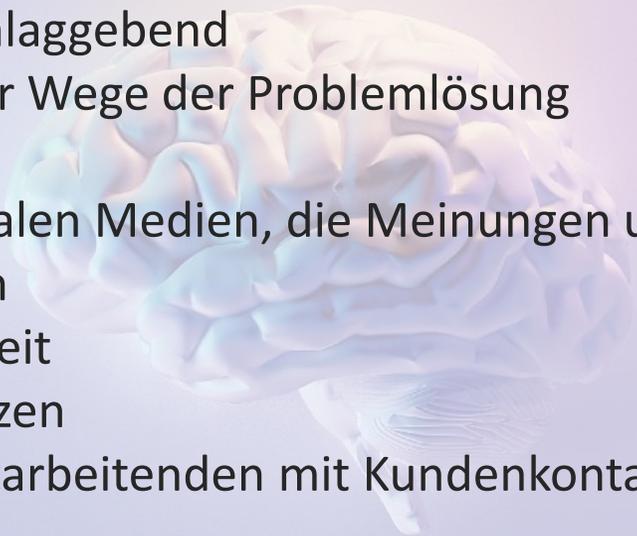
**LE3.51 Grundsätze der Kundenbetreuung beherrschen, sich nach ihren Bedürfnissen verhalten sowie Kundenprobleme und -beschwerden mit Hilfe der von der Organisation eingesetzten Methoden und Instrumente lösen**





# Produkte, Dienstleistungen und Service für Kunden

## Herausforderungen im Service und Verkauf

- großer Wettbewerb
  - gute Betreuung der Kunden ausschlaggebend
  - Erwartung schneller und bequemer Wege der Problemlösung
  - Handhabung großer Datenmengen
  - Umgang mit dem Aufstieg der sozialen Medien, die Meinungen und Beschwerden eine Plattform geben
  - Berücksichtigung mit Cybersicherheit
  - Identifikation von Kundenpräferenzen
  - Schulung und Umschulung von Mitarbeitenden mit Kundenkontakt
- 

# Produkte, Dienstleistungen und Service für Kunden

## Was kennzeichnet Dienstleistungen und Service?

- Schlechter Service ist, wenn die Art und Weise, wie wir behandelt werden, hinter unseren Erwartungen zurückbleibt.
- Guter Service ist, wenn die Art und Weise, wie wir behandelt werden, unsere Erwartungen übertrifft.

## Was Kunden neben dem eigentlichen Produkt kaufen

- Qualität
- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Bequemlichkeit
- Vertrauen
- Innovation
- Service

## Bedürfnisse

- Grund, warum unsere Kunden zu uns kommen
- was Kunden für einen Kauf brauchen
- "technische Dimension" des Kundenservices

## Erwartungen

- das Extra, was der Kunden mehr haben möchten
- Kundenzufriedenheit
- "menschliche Dimension" des Kundenservices

## Qualitätsstufen des Kundenservice

1. unbefriedigend
2. Erfüllung der Kundenerwartungen
3. außergewöhnlicher Kundenservice
4. Übertreffen der Kundenerwartungen

## **Falsche Haltungen gegenüber Kunden**

- Ignorieren von Serviceanfragen
- Nichtbehebung von Problemen
- lange Wartezeiten
- unzureichende Kenntnisse der Mitarbeitenden
- fehlende Umgangsformen und Etikette



## Grundsätze

1. Erreichbarkeit
2. Professionalität
3. Respekt
4. Einfühlungsvermögen
5. Reaktionsfähigkeit
6. Transparenz
7. Flexibilität
8. kontinuierliche Verbesserung



# Grundsätze der Kundenbetreuung

## 1. Erreichbarkeit

Kunden sollten das Unternehmen über verschiedene Kanäle erreichen können.

## 2. Professionalität

Unternehmen sollten bei ihren Interaktionen mit Kunden ein hohes Maß an Professionalität wahren.

# Grundsätze der Kundenbetreuung

## **3. Respekt**

Behandlung der Kunden mit Höflichkeit, Geduld und Professionalität

## **4. Einfühlungsvermögen**

Verständnis und Anerkennung der Bedürfnisse und Gefühle und angemessene Reaktion

# Grundsätze der Kundenbetreuung

## **5. Reaktionsfähigkeit**

aufmerksames und schnelles Eingehen auf die Wünsche, Anliegen und Fragen der Kunden

## **6. Transparenz**

Bereitstellung klarer und ehrlicher Informationen über Produkte, Dienstleistungen, Strategien und Verfahren

# Grundsätze der Kundenbetreuung

## **7. Flexibilität**

Anpassung an die Bedürfnisse und Vorlieben der Kunden und ggf. Angebot alternativer Lösungen

## **8. Kontinuierliche Verbesserung**

Stetige Weiterentwicklung des Kundenservice, auch durch Personalisation der Interaktionen mit den Kunden

# Grundsätze der Kundenbetreuung

## Praktische Tipps zur Kundenbetreuung

- Seien Sie ehrlich, wenn Sie etwas nicht wissen.
- Versuchen Sie, nicht rechthaberisch zu sein.
- Führen Sie einen offenen Dialog mit Ihren Kunden und halten Sie sie auf dem Laufenden.

# Grundsätze der Kundenbetreuung

## Praktische Tipps zur Kundenbetreuung

- schnellstmögliche Bearbeitung von Anfragen
- geringe Wartezeit
- effiziente Unterstützung

# Grundsätze der Kundenbetreuung

## Praktische Tipps zur Kundenbetreuung

- umfassende Kenntnisse über Produkt
- Vorbereitung vor dem Verkaufsgespräch

# Grundsätze der Kundenbetreuung

## Bedeutung der Kundenbetreuung

- Bindung von Kunden
- Gewinnung neuer Kunden
- Aufbau eines positiven Rufes
- Umsatzsteigerung
- Verbesserung des Kundenfeedbacks
- Stärkung der Kundentreue

# Quiz

Den **Quiz-Button** betätigen, um das Quiz zu bearbeiten.



The screenshot shows a quiz interface with a blue header containing the 'e-eupo' logo (Certification for Administration Personnel). The main title is 'Grundsätze der Kundenbetreuung' in red. Below it, the instruction reads: 'Ordnen Sie jedem Grundsatz der Kundenbetreuung die Beschreibung zu:'. The interface consists of two columns of puzzle pieces. The left column contains three principle boxes: 'Erreichbarkeit', 'Respekt', and 'Professionalität'. The right column contains three description boxes: 'Behandlung der Kunden mit Höflichkeit, Geduld und Professionalität', 'Kontaktmöglichkeit zum Unternehmens über verschiedene Kanäle', and 'Verständnis und Anerkennung der Bedürfnisse und Gefühle und angemessene Reaktion'. Each description box has a three-dot menu icon on its right side.

**e-eupo** Certification for Administration Personnel

## Grundsätze der Kundenbetreuung

Ordnen Sie jedem Grundsatz der Kundenbetreuung die Beschreibung zu:

Erreichbarkeit	Behandlung der Kunden mit Höflichkeit, Geduld und Professionalität
Respekt	Kontaktmöglichkeit zum Unternehmens über verschiedene Kanäle
Professionalität	Verständnis und Anerkennung der Bedürfnisse und Gefühle und angemessene Reaktion

# Grundsätze der Kundenbetreuung: Schlüsselkompetenzen zur Kundenkommunikation

## Aktives Zuhören

Art des Zuhörens und Reagierens auf Kunden, die das gegenseitige Verständnis verbessert

## Einfühlungsvermögen

Fähigkeit, die Gefühle der Kunden zu verstehen, ihre Sichtweise zu erkennen und sich in ihre Lage zu versetzen

# Grundsätze der Kundenbetreuung: Schlüsselkompetenzen zur Kundenkommunikation

## Aktives Zuhören: Verbale Techniken

- positive Verstärkung
- Paraphrasierung
- Zusammenfassung
- Gefühle reflektieren
- Klärung: dem Sprechenden Fragen zu stellen, um sicherzustellen, dass er oder sie Botschaft richtig verstanden hat
- offene Fragen stellen

## Aktives Zuhören: Nonverbale Techniken

- Gesichtsausdruck, z. B. Nicken, Lächeln
- Augenkontakt
- Körperhaltung
- Spiegelung
- Schweigen
- Vermeidung von Ablenkungen, z. B. Blick auf das Handy

## **Aktives Zuhören: Pannenhilfe, wenn Serviceausfälle auftreten**

- Akzeptanz, dass ein Problem besteht
- Aktives Zuhören
- Verantwortung übernehmen
- Optionen bieten
- Nachbereitung

# Grundsätze der Kundenbetreuung: Schlüsselkompetenzen zur Kundenkommunikation

## Aktives Zuhören in der Kundenbetreuung

- Wir können die Bedürfnisse unserer Kunden sonst nicht verstehen.
- Selbst wenn wir ihre Bedürfnisse kennen, werden wir sonst nie wissen, ob wir diese Bedürfnisse erfüllen.
- Bei Problemen/Beschwerden/Feedback werden wir sonst nicht in der Lage sein, das Problem mit unserem Produkt oder der Dienstleistung zu lösen.
- In der Folge werden wir sonst nicht in der Lage sein, die Probleme zu beheben.

## Aktives Zuhören in der Kundenbetreuung

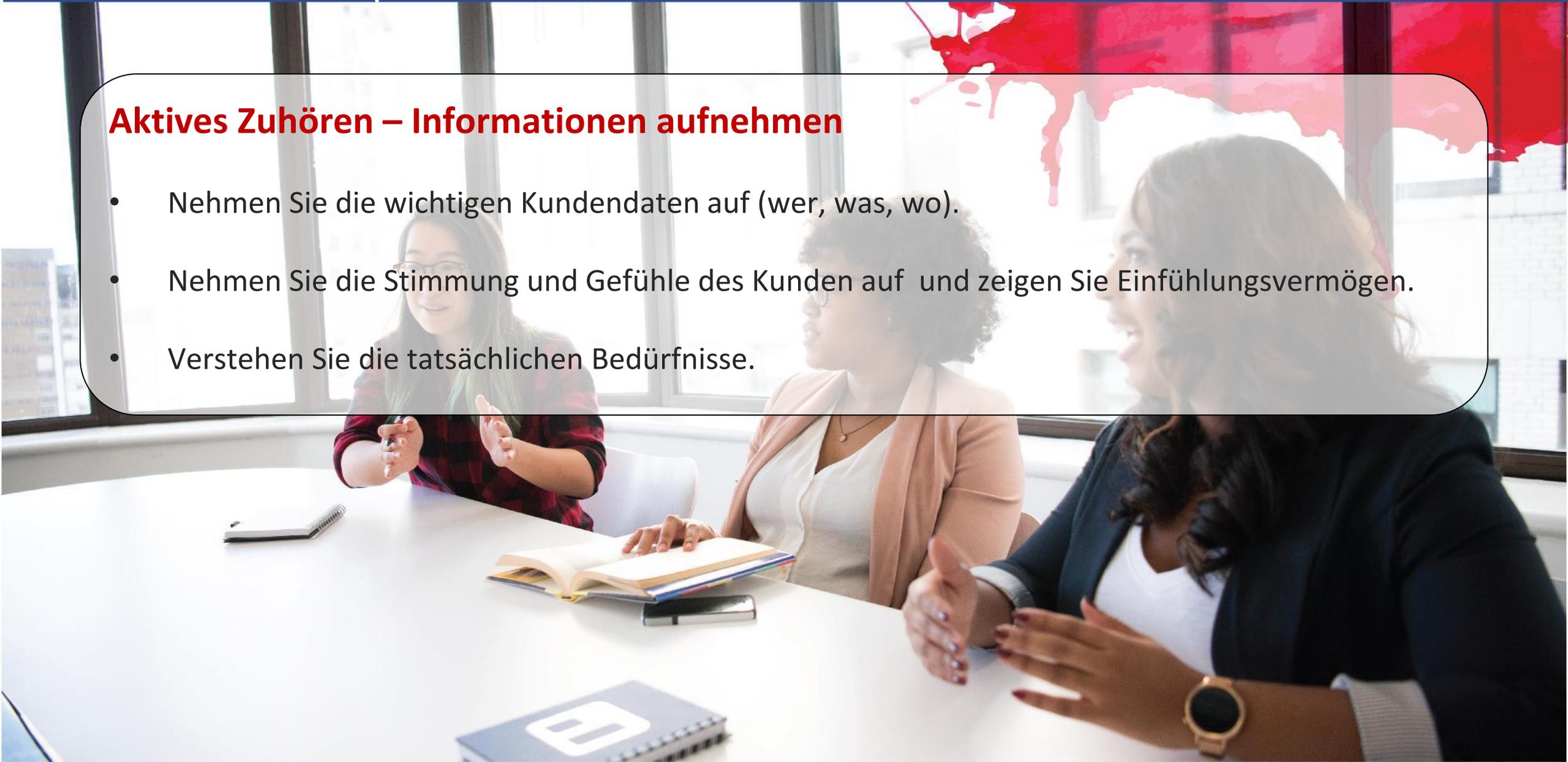
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit
- Bedürfnisse der Kunden verstehen
- Beziehung aufbauen
- Professionalität unter Beweis stellen
- Probleme effektiv lösen



# Grundsätze der Kundenbetreuung: Schlüsselkompetenzen zur Kundenkommunikation

## Aktives Zuhören – Informationen aufnehmen

- Nehmen Sie die wichtigen Kundendaten auf (wer, was, wo).
- Nehmen Sie die Stimmung und Gefühle des Kunden auf und zeigen Sie Einfühlungsvermögen.
- Verstehen Sie die tatsächlichen Bedürfnisse.



## **Einfühlungsvermögen am Arbeitsplatz und bei der Kundenbetreuung**

- den Kollegen und Kunden zuhören
- Einfühlungsvermögen: Erfahrung oder Situation einer anderen Person aus deren Perspektive verstehen
- effektivere Kommunikation, Zusammenarbeit und Problemlösung

## Wie lässt sich Einfühlungsvermögen gegenüber Kunden in der Praxis zeigen?

### 1. **Bewertung der Situation:**

"Kann ich etwas für Sie tun?"

"Können Sie mir bitte etwas mehr dazu erzählen?"

### 2. **Klärung der Situation:**

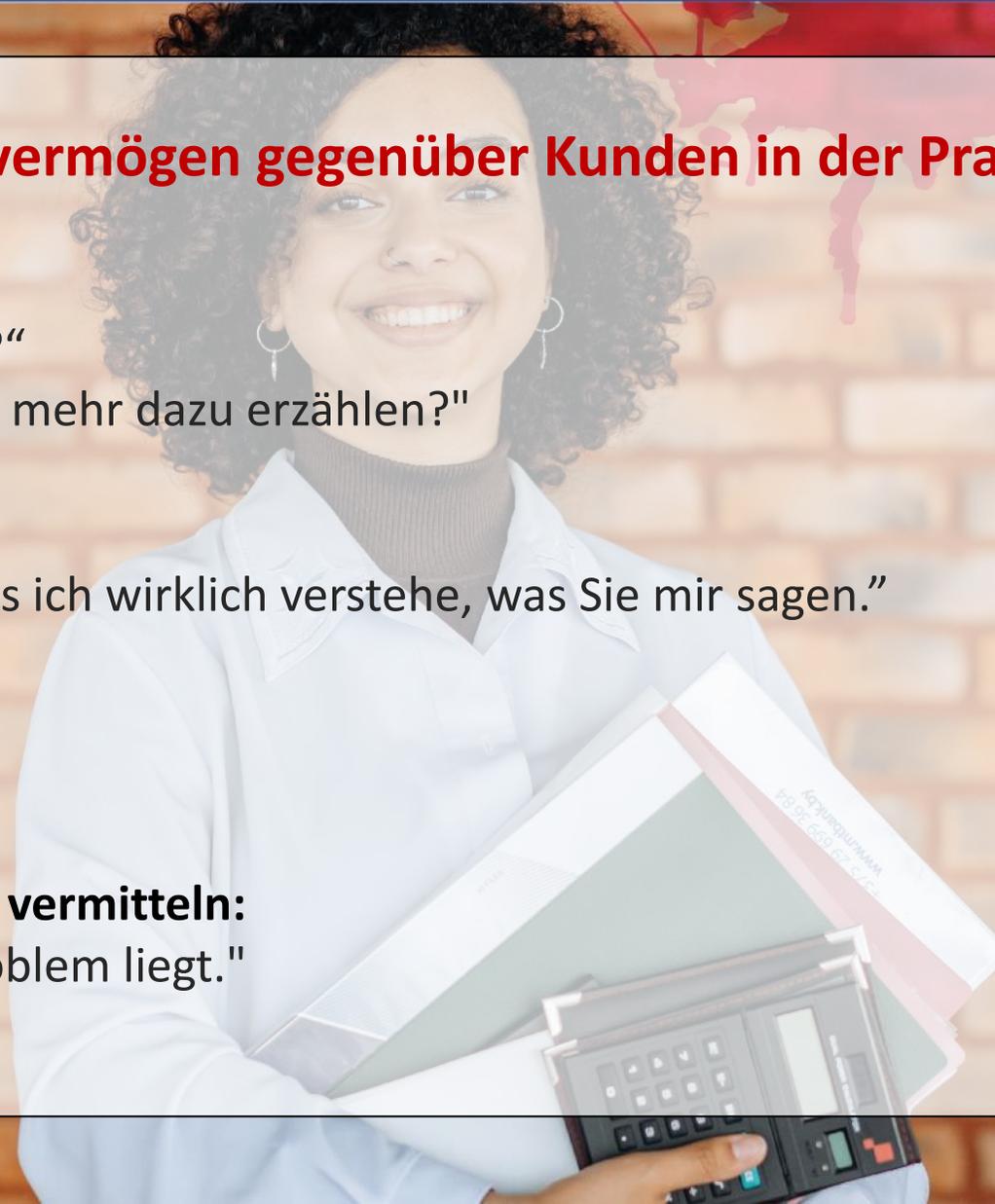
"Ich möchte sicher sein, dass ich wirklich verstehe, was Sie mir sagen."

### 3. **Beruhigung des Kunden:**

"Sie haben absolut Recht."

### 4. **Gefühl der Unmittelbarkeit vermitteln:**

"Ich kann sehen, wo das Problem liegt."



# Grundsätze der Kundenbetreuung: Schlüsselkompetenzen zur Kundenkommunikation

## Wie lässt sich Einfühlungsvermögen gegenüber Kunden in der Praxis zeigen?

### 5. Verpflichtung eingehen

"Ich werde mich mit Ihnen in Verbindung setzen, sobald wir etwas Neues wissen."

### 6. Aufrechterhaltung guter Kundenbeziehungen

"Ich habe vor kurzem ein ähnliches Problem gehabt, ich verstehe also, was Sie meinen. Lassen Sie mich sehen, was ich tun kann, um Ihnen zu helfen."

### 7. Guten Abschluss finden

"Ihre Zufriedenheit ist wichtig für uns. Haben wir alles besprochen, was Sie heute besprechen wollten?"

# ✔ Quiz

Den **Quiz-Button** betätigen, um das Quiz zu bearbeiten.

**e-eupo** Certification for Administration Personnel

## Einfühlungsvermögen gegenüber Kunden

Bitte ordnen Sie jedem Schritt die Gruppe von Sätzen zu, die am besten zu ihm passt.

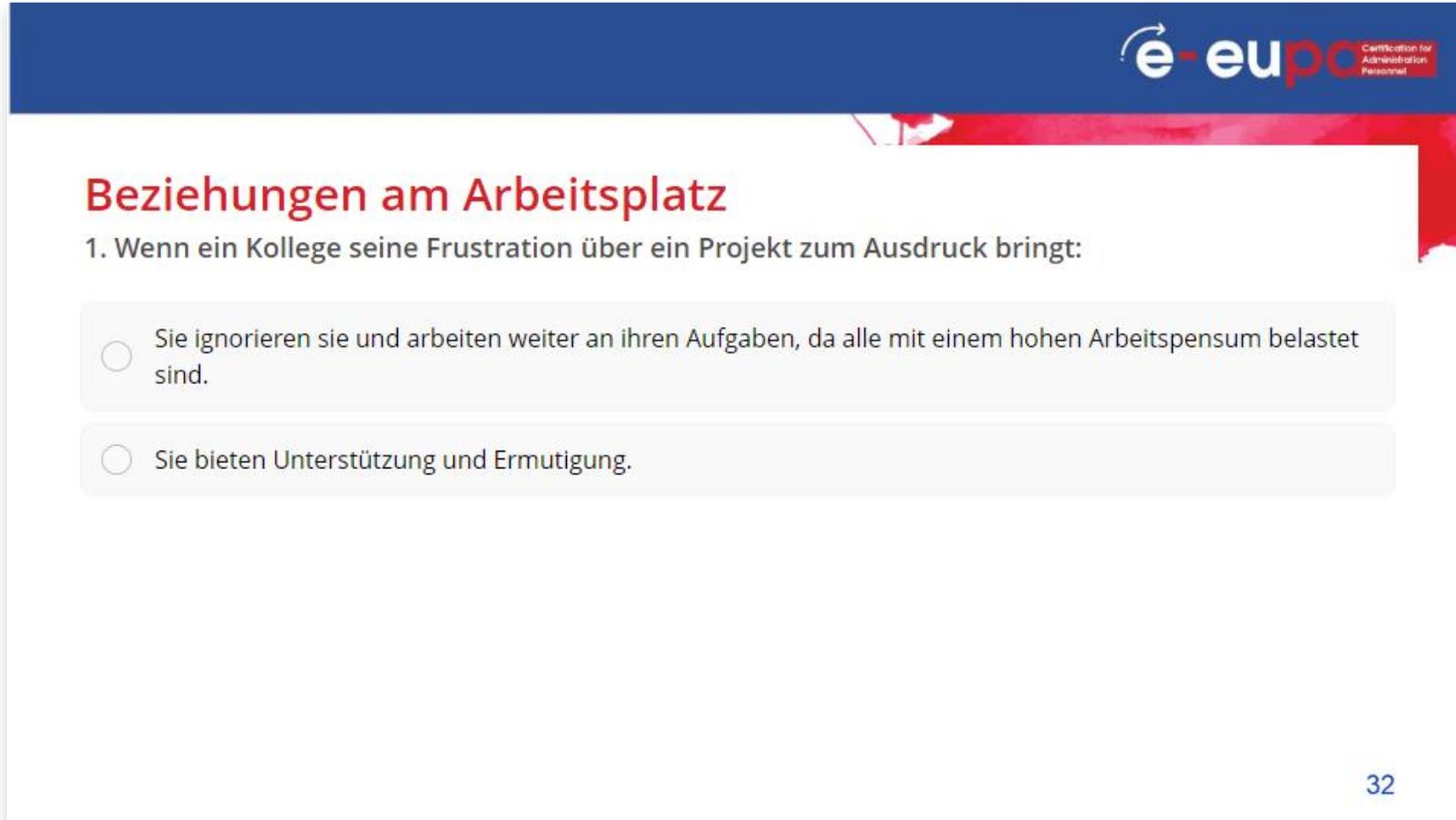
Aufrechterhaltung guter Kundenbeziehungen	"Ich kann sehen, wo das Problem liegt."
Gefühl der Unmittelbarkeit vermitteln	"Ich habe vor kurzem ein ähnliches Problem gehabt, ich verstehe also, was Sie meinen. Lassen Sie mich sehen, was ich tun kann, um Ihnen zu helfen."
Bewertung der Situation	"Ich möchte sicher sein, dass ich wirklich verstehe, was Sie mir sagen."

## Einfühlungsvermögen am Arbeitsplatz – Kollegen wie Kunden behandeln

- **Wenn ein Teammitglied Frustration über ein Projekt zum Ausdruck bringt**  
Unterstützung und Ermutigung anbieten
- **Wenn ein Teammitglied ein persönliches Problem hat**  
Einfühlungsvermögen zeigen, Unterstützung bei der Arbeit anbieten
- **Wenn Sie einem Teammitglied Feedback geben**  
konstruktive Kritik mit positiver Rückmeldung und Anerkennung der Bemühungen verbinden

# Quiz

Den **Quiz-Button** betätigen, um das Quiz zu bearbeiten.



**e-eupo** Certification for Administration Personnel

## Beziehungen am Arbeitsplatz

1. Wenn ein Kollege seine Frustration über ein Projekt zum Ausdruck bringt:

- Sie ignorieren sie und arbeiten weiter an ihren Aufgaben, da alle mit einem hohen Arbeitspensum belastet sind.
- Sie bieten Unterstützung und Ermutigung.

32

## **Bedeutung von Einfühlungsvermögen**

- Der Kundendienst kann nicht immer Lösungen liefern, aber er kann immer Einfühlungsvermögen zeigen.
- Indem Sie sich in die Lage von Kunden versetzen und Ihre Kunden so das Gefühl haben, dass man ihnen zuhört und sie versteht, sind sie auch eher mit dem Service zufrieden, den sie erhalten.

## **Einfühlungsvermögen lässt sich verbessern**

- Nutzen Sie das Produkt selbst.
- Fokusgruppen, Kundenbesuche oder Vor-Ort-Besuche sind ebenfalls eine gute Möglichkeit, um alles aus dem Blickwinkel der Kunden zu sehen.
- Teilen Sie Erfolgsgeschichten und stellen Sie dabei sicher, dass Sie den Vorher-Nachher-Status des Kunden hervorheben.
- Zuhören ist ein weiteres wesentliches Element des Einfühlungsvermögens.

# Quiz

Den **Quiz-Button** betätigen, um das Quiz zu bearbeiten.



**e-eupo** Certification for Administration Personnel

## Einfühlungsvermögen zeigen

Lesen Sie die folgenden Aussagen und kreuzen Sie diejenigen an, in denen Einfühlungsvermögen zum Ausdruck kommt.  
(Quelle: Einige der Aussagen wurden angepasst von: <https://www.comm100.com/blog/customer-empathy-statements.html>)

- Geben Sie mir nur eine Minute Zeit, während ich das für Sie herausfinde.
- Dass Sie dieses Geschäft mit uns abschließen, bedeutet uns sehr viel.
- Das ist leicht zu lösen. Es ist nicht so schwierig, wie Sie glauben, Herr Schmitt.
- Ich glaube nicht, dass das richtig ist.
- Ich danke Ihnen für Ihre Geduld.
- Was kann ich tun, um Ihre Erfahrungen mit uns zu verbessern?

## **Bearbeitung von Beschwerden: Warum ist das wichtig?**

1. verbesserte Kundenzufriedenheit
2. Bindung von Kunden
3. Feedback der Kunden ist Basis für die kontinuierliche Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen

## **Bearbeitung von Beschwerden: Warum ist das wichtig?**

4. positiver Ruf
5. Einhaltung von Vorschriften

## Umgang mit Beschwerden – Tipps für die Praxis

- Kümmern Sie sich auch um die Kostenübernahme einer Beschwerde.
- Hören Sie den Kunden zu und danken Sie ihnen.
- Vermeiden Sie übliche Schuldzuweisungen.
- Richten Sie sich nach dem Kundenanliegen:
- Nach was fragen sie, was wollen sie, was soll getan werden?

## Umgang mit Beschwerden – Tipps für die Praxis

- Lösen Sie ein Problem so schnell wie möglich.
- Gleichen Sie den Schaden voll aus.
- Überprüfen Sie noch einmal, ob alle notwendigen Maßnahmen zur Lösung des Problems ergriffen wurden.
- Nutzen Sie ein Kundenbeschwerde als Chance zur Verbesserung für Ihr Unternehmen.

Kundenbeschwerden sollten ernst genommen und umgehend bearbeitet werden.

## Durch eine effiziente Bearbeitung von Beschwerden können die Unternehmen:

- die Kundenzufriedenheit und -loyalität verbessern,
- ihren Ruf zu schützen
- Möglichkeiten für kontinuierliche Verbesserungen erkennen

# Quiz

Den **Quiz-Button** betätigen, um das Quiz zu bearbeiten.

## Umgang mit Kundenreklamationen

Sie erhalten kurze Aussagen zu frustrierenden Situationen, die sie im täglichen Umgang mit Kunden erleben können.

Lesen Sie die Szenarien und wählen Sie die richtige Antwort auf der Grundlage der Prinzipien eines effektiven Kundendienstes und unter Anwendung Ihres kritischen Denkens.

# Probleme und Beschwerden von Kunden behandeln

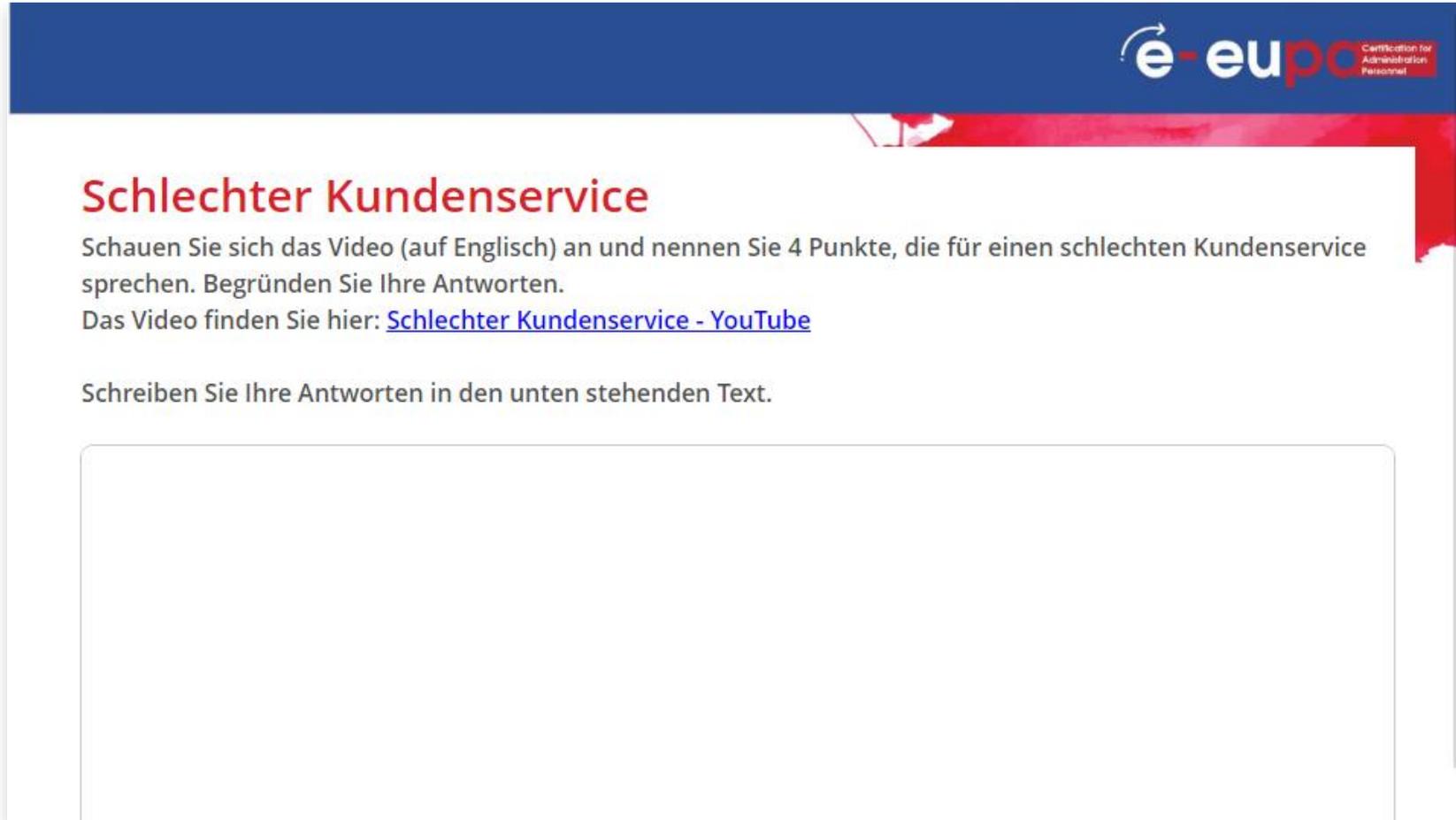


# Probleme und Beschwerden von Kunden behandeln



# Quiz

Den **Quiz-Button** betätigen, um das Quiz zu bearbeiten.



The screenshot shows a quiz interface with a blue header bar containing the 'e-eupo' logo and the text 'Certification for Administration Personnel'. The main content area has a white background with a red decorative element on the right side. The quiz title is 'Schlechter Kundenservice' in red. Below the title, there is a paragraph of instructions in German, followed by a link to a YouTube video. At the bottom, there is a large, empty text input box for the user's answer.

**Schlechter Kundenservice**

Schauen Sie sich das Video (auf Englisch) an und nennen Sie 4 Punkte, die für einen schlechten Kundenservice sprechen. Begründen Sie Ihre Antworten.

Das Video finden Sie hier: [Schlechter Kundenservice - YouTube](#)

Schreiben Sie Ihre Antworten in den unten stehenden Text.

## Frage 1

Nennen Sie die wichtigsten Grundsätze der Kundenbetreuung.

## Frage 2

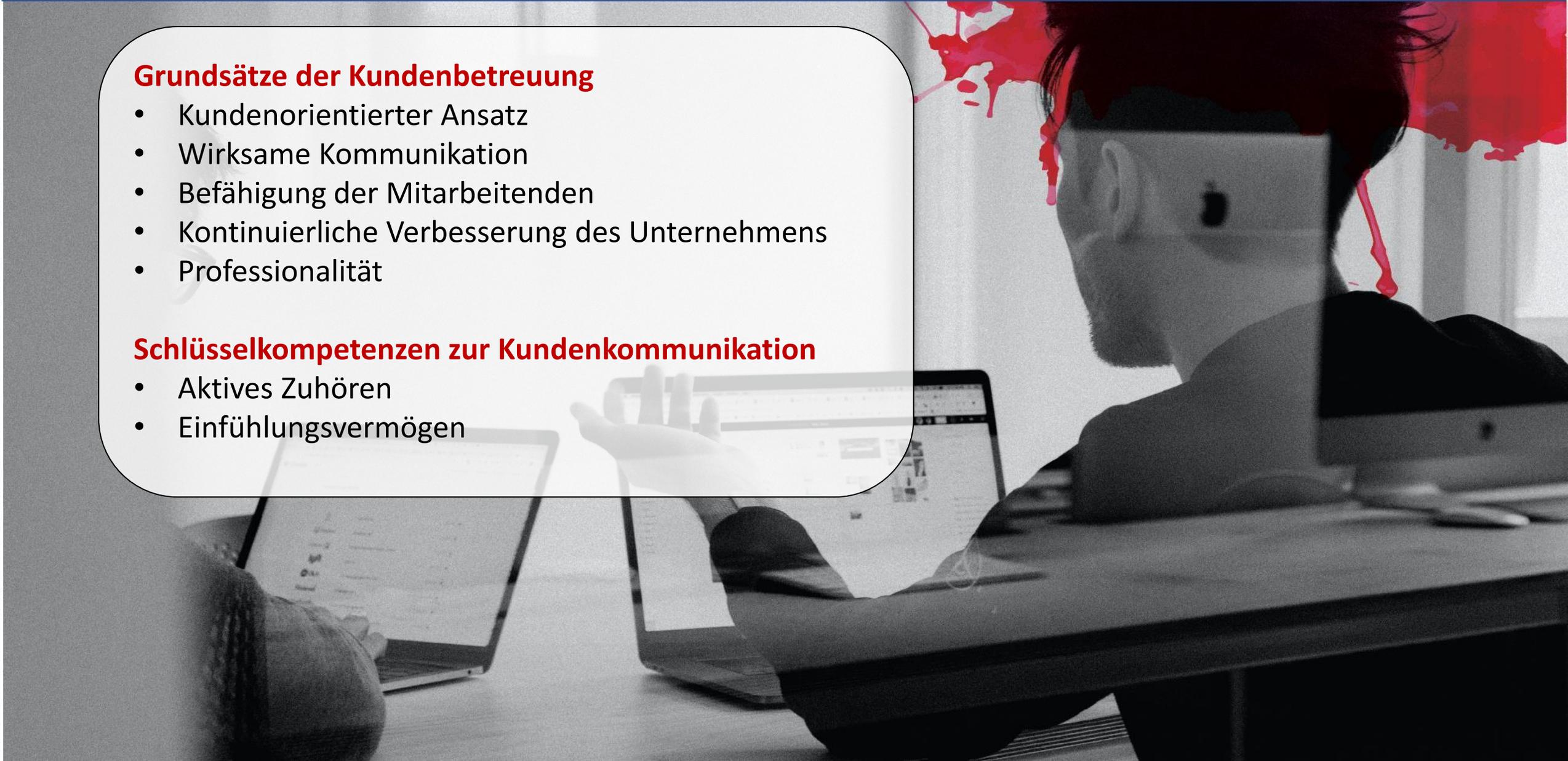
Wie geht man am besten mit Kundenbeschwerden um?

## **Grundsätze der Kundenbetreuung**

- Kundenorientierter Ansatz
- Wirksame Kommunikation
- Befähigung der Mitarbeitenden
- Kontinuierliche Verbesserung des Unternehmens
- Professionalität

## **Schlüsselkompetenzen zur Kundenkommunikation**

- Aktives Zuhören
- Einfühlungsvermögen



Gut gemacht!



**Lerneinheit 3.13  
ist abgeschlossen**



**Kofinanziert von der  
Europäischen Union**

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

