



Der Weg zum Erfolg führt über freundliches Verhalten gegenüber dem Kunden.

Foto: amw

Mitarbeiter lernen den richtigen Umgang mit ihren Kunden

Unfreundliches Verhalten lässt sich leicht vermeiden

Die Zahl der aggressiven, unverschämten und überheblichen Kunden nimmt zu, klagen viele Mitarbeiter gerade in Verkaufs- und Serviceabteilungen. Erfahrene Trainer bieten ihnen in Freundlichkeitstrainings Hilfe dabei an, als Profis die jeweilige Situation zu bewältigen.

Wenn der Kunde unfreundlich auftritt, reagiert der Mitarbeiter häufig unfreundlich. Ist der Kunde dagegen freundlich und der Mitarbeiter unfreundlich, kann es vorkommen, dass der Kunde ebenfalls unfreundlich wird.

Dabei ist es wichtig, erst einmal die Ursache von negativen Verhaltensweisen – sei es von Kunden- oder Mitarbeiter-Seite aus – zu verstehen. Eine reife Persönlichkeit ist sich ihrer Stärken und Schwächen bewusst, sie weiß um ihre eigenen Gefühle und Grenzen und kann ihr Verhalten steuern und dessen Wirkung einschätzen.

Wo das Wissen um den eigenen Wert fehlt oder unsicher ist, da wird ein Mensch Minderwertigkeitsgefühle entwickeln. Das Bemühen um einen Ausgleich dieser Minderwertigkeitsgefühle kann zu Fehlverhalten führen. Das kann sich dann äußern in Reizbarkeit, Arroganz, Missgunst, übertriebene Eitelkeit, Übertreibungen, Schutzbehauptungen, Misstrauen, Aggressivität und Rechthaberei.

Diese Aufzählung macht sicher deutlich, dass es sich hier durchaus um Verhaltensweisen handelt, die wohl jeder in bestimmten Situationen schon an sich selbst bemerkt hat. Kein Mensch fühlt sich wohl, wenn er sich wie oben beschrieben verhält. Das Streben nach Harmonie ist eines unserer Grundbedürfnisse. Ein Mensch, dem es gut geht, der ist freundlich.

In offenen Seminaren oder

Inhouse-Angeboten für engagierte Mitarbeiter können Mitarbeiter zu einer positiven Lebenseinstellung als Grundlage für ihren persönlichen Erfolg finden. Teilnehmer werden außerdem lernen ihr Selbstwertgefühl zu stärken. Stressbewältigung ist ebenfalls Seminarinhalt. Diese Basis ermöglicht es den professionellen Kundenberatern, durch freundliche Handlungsweisen ihre Wertschätzung zu zeigen. So wird aus dem negativen Verhaltenskreislauf ein positiver Kreislauf.

Das Ergebnis wird eine erfolgreiche Außenwirkung durch gelebte Freundlichkeit sein, bei der sich alle wohlfühlen: der Kunde, der Mitarbeiter und der Arbeitgeber.

Informationen darüber, wo die Teilnahme an einem solchen Seminar möglich ist, gibt es bei der IHK Köln, Telefon 02 21/164-620, -621, -622. **eb**