

AMINDAconsulting GmbH

# Empathie im Kundenkontakt

Text: Angelika Mittermüller

## Im persönlichen Kundenkontakt steht stets der Mensch im Mittelpunkt.

Die Produkte verschiedener Unternehmen unterscheiden sich häufig nicht mehr voneinander. Die Kommunikation mit dem Unternehmen macht den Unterschied. Dabei leisten Mitarbeiter den grössten Anteil der emotionalen Arbeit in der Kundenbindung.

Die Werbung verspricht dem Kunden, mit dem Kauf eines Produktes ein Lebensgefühl zu erlangen, Freiheit, Gesundheit und Glückseligkeit. Auch wenn wir wissen, dass diese Dinge nicht käuflich sind, fördert es subtil die Erwartungshaltung – gute Werbekampagnen hin oder her. Das «Wohlfühl»-Gefühl entsteht beim Kunden im persönlichen Gespräch, bei der Beratung, bei Informationsgesprächen oder Reklamationen. Den Werbe-Erwartungen des Kunden im Alltag gerecht zu werden, ist eine grosse Herausforderung.

Wie schafft es ein Mitarbeiter auch nachmittags, nach dem x-ten Kundengespräch, auf die momentane Gemütsverfassung des Kunden einzugehen?

Das Fundament für den Umgang mit emotionalen Kundengesprächen bildet die soziale Kompetenz und emotionale Intelligenz des einzelnen Mitarbeiters. Doch was bedeutet dies im Alltag in der Kundenkommunikation?

### Empathie

Empathie, ein Schlagwort der heutigen Zeit!

- Was genau heisst, Empathie im Kundenkontakt zu leben?
  - Kann ich es lernen?
  - Können meine Mitarbeiter es lernen?
- Die vielen Fragen zu dem interessanten Thema werden im Buch «Empathie im Kundenkontakt» erörtert. Rund um das

Thema Empathie kursieren viele Begriffe, welche, von aussen betrachtet, schwierig zuzuordnen sind. Wo liegt der Unterschied zwischen sozialer Kompetenz und Empathie?

Die Einordnung der Themen soziale Kompetenz und emotionale Intelligenz im richtigen Zusammenhang ist ein wichtiger Teil zum Verständnis der Wirkungsweise unseres Verhaltens im Alltag.

Kundenbedürfnisse sind anspruchsvoller geworden. Neben dem Produkt steht der Umgang mit dem Menschen im Mittelpunkt. Kunden sind bereit, einen höheren Produktpreis zu bezahlen, wenn die individuellen Bedürfnisse befriedigt werden. Freundlichkeit, sich verstanden fühlen und das Mitfühlen in einer schwierigen Situation werden vom Kunden sehr geschätzt.

Mitarbeitern im Kundendienst und allen Mitarbeitern mit nahem Kundenkontakt wird emotional viel abverlangt, tagein und tagaus persönlich und individuell auf die unterschiedlichen Kundenbedürfnisse und Reaktionen einzugehen.

Folglich ist es wichtig, den Mitarbeitern die Chance zu geben, sich selber gut kennenzulernen, die eigenen Me-

Certified by  
**AMINDA - EQ**

AMINDAconsulting stellt jedem Teilnehmer das AMINDA-EQ am Schluss des Seminars aus. Jeder Teilnehmer erhält als weiterführende Literatur das Buch «Empathie im Kundenkontakt». Im Buch werden die im Seminar behandelten Themen vertieft und zusätzliche Übungen runden das Seminar ab. Das Buch kann auch einzeln erworben werden. Beachten Sie dazu auch die Seite 28 in dieser Ausgabe.



chanismen in der Kommunikation und des eigenen Befindens herauszufinden und die beste Herangehensweise bei schwierigen Situationen zu veranschaulichen.

### **Nicht nur Kunden sind unterschiedlich, auch Mitarbeiter!**

Je besser sich der Mitarbeiter kennt, umso besser kann er mit seinen eigenen Unzulänglichkeiten umgehen und auf Kunden und andere Menschen eingehen.

Durch die innere Balance der Mitarbeiter gelingen auch die Kundenorientierung und das Zurückstecken von eigenen Bedürfnissen im Kundenkontakt. Versteht ein Kunde die Erklärungen des Mitarbeiters nicht, ist dies kein böser Wille und bringt dem Kunden mehr Nervosität als dem Mitarbeiter.

Selbst Reklamationen können mit viel Empathie und einfühelndem Umgang zu einem Sachgespräch mit guten Lösungen führen, wenn der Mitarbeiter die Hintergründe kennt und sein Kommunikationsverhalten anpasst.

### **Soziale Kompetenzen**

Berufe mit Kundenkontakt bedingen soziale Fähigkeiten von den Mitarbeitern.

Dazu gehört das Interesse an Menschen, behilflich zu sein und zu kommunizieren.

Kundenvertrauen ist ein unbezahlbarer Wert, welcher durch die Mitarbeiter im Kundenkontakt aufgebaut wird. Kundenbindung entsteht durch die positiven Erfahrungen, welche im Laufe der Zeit gesammelt werden. Die Verlässlichkeit der Aussagen im persönlichen Gespräch prägt die Kundenloyalität. Stimmt diese Kombination zusammen mit der Qualität des Produktes, ist eine lange Kundenbeziehung die Folge.

### **Empathie lernen**

Im Seminar «Empathie im Umgang mit Kunden» lernen die Mitarbeiter die eigenen Emotionen und sozialen Kompetenzen kennen. Ausserdem werden die Möglichkeiten zur persönlichen Entwicklung der emotionalen Kompetenz aufgezeigt. Auch wenn Empathie nicht wie eine Zahlenreihe gelernt werden kann, ist der Fokus auf sich sowie die Beschäftigung mit anderen Menschen der Schlüssel zur Weiterentwicklung.

### **Seminarinhalte Empathie**

Zum Start geht es darum, die eigenen Gefühle zu erkennen. Dabei ist wichtig,

diese Gefühle einzuordnen und allenfalls im Alltag abzugrenzen oder gezielt einzusetzen.

Gefühle im Umgang mit Kunden sind elementar und in der Verknüpfung mit emotionaler Kommunikation entsteht eine gute Basis für Kundenbeziehungen.

Die Selbstmotivation fördern und die Selbststeuerung geschickt einsetzen, unterstützt im Alltag, mit sich selber und den Herausforderungen umzugehen.

Mit Übungen und dem Kennenlernen der eigenen Stärken wird die eigene Empathie ergründet und gefördert.

Durch gesteigerte Konfliktfähigkeit entsteht eine persönliche Kommunikationsebene, die sich positiv auf die Kundenbeziehung auswirkt. Reklamationen mit ehrlichem Verständnis zu begegnen, erleichtert die Lösungsfindung.

Schlussendlich geht es darum: Wer sich kennt, weiss, wie er mit eigenen Emotionen umgehen kann, und wer die Fähigkeit besitzt, auf andere Menschen und ihre emotionalen Bedürfnisse einzugehen, ist im täglichen Umgang mit Kunden unersetzlich.

### **WEITERE INFORMATIONEN:**

AMINDAconsulting ist seit 15 Jahren Anbieter von Kommunikations- und Führungsseminaren und erarbeitet mit Unternehmen Lernkonzepte.

Im Aufbau für die neue dreijährige Grundbildung/Lehre Fachleute Kundendialog arbeitete AMINDAconsulting aktiv mit und ist in der Ausbildung des Nachwuchses tätig.

**AMINDA**  
consulting

**AMINDAconsulting GmbH**

Angelika Mittermüller

Limmatfeld-Strasse 6

8953 Dietikon

Tel.: +41 43 466 84 83

[www.aminda.ch](http://www.aminda.ch)