Kommunikation mit Kundinnen und Kunden

Thema

Professionelle Kommunikation am Telefon und im direkten Kontakt mit Kundinnen und Kunden.

Lernziele

- Du begrüsst Kundinnen und Kunden freundlich und professionell.
- Du stellst gezielte Fragen, um ein Anliegen zu verstehen.
- Du passt deine Sprache der Situation und dem Zielpublikum an.
- Du beendest ein Gespräch mit klaren nächsten Schritten.

Ausbildungsblatt

ICT-Fachpersonen arbeiten nicht nur mit Geräten, sondern auch mit Menschen. Eine gute technische Lösung wirkt unprofessionell, wenn die Kommunikation unklar, hektisch oder unfreundlich ist.

Am Anfang eines Gesprächs steht die Orientierung. Die Kundin oder der Kunde soll wissen, mit wem sie oder er spricht und dass das Anliegen ernst genommen wird. Dazu gehören eine klare Begrüssung, aktives Zuhören und gezielte Rückfragen.

Bei Supportgesprächen helfen offene und geschlossene Fragen. Offene Fragen liefern Kontext, zum Beispiel: “Was genau funktioniert nicht?” Geschlossene Fragen grenzen ein, zum Beispiel: “Betrifft es nur Ihren Arbeitsplatz?” Eine gute Reihenfolge verhindert, dass wichtige Informationen fehlen. Geschlossene Fragen können aber helfen, wenn das “Gegenüber” Fachlich nicht so versiert ist. In diesem Fall hilft es gezielte Fragen zu stellen.

Bitte dem Kunden nicht mitteilen, dass er einen Fehler gemacht hat. Keine Schulzuweisungen, sondern einfach Ignorieren. “Ich kann den Fehler nicht genau lokalisieren, aber für mich scheint der Fehler jetzt weg zu sein.”

Lösungen bitte so erklären, dass der Kunde versteht, was passiert ist und wie er das Problem lösen kann.

Gesprächsführung

Du solltest nicht vorschnell eine Lösung versprechen. Besser ist es, das Problem zusammenzufassen und den nächsten Schritt zu nennen. So entsteht Verbindlichkeit.

Aufgabe welche die Lernenden erreichen müssen

Erstelle einen Gesprächsleitfaden für ein Telefonat mit einer Kundin oder einem Kunden, die oder der ein technisches Problem meldet.

Der Leitfaden muss folgende Punkte enthalten:

- Begrüssung
- Aufnahme des Problems
- Rückfragen zur Eingrenzung
- Zusammenfassung des Problems
- nächster Schritt
- Gesprächsabschluss

Tipps für die Informationsbeschaffung

- Denke an typische Supportfälle aus dem Schulalltag.
- Unterscheide zwischen offenen und geschlossenen Fragen.
- Formuliere in kurzen, verständlichen Sätzen.
- Achte darauf, dass der Leitfaden auch für fremdsprachige Personen verständlich bleibt.

Lernzielkontrolle

1. Warum ist eine klare Begrüssung im Support wichtig?
2. Was ist der Unterschied zwischen offenen und geschlossenen Fragen?
3. Welche Informationen brauchst du zuerst bei einer Störungsmeldung?
4. Warum sollst du das Problem am Ende kurz zusammenfassen?
5. Was ist ein guter nächster Schritt nach einem Supportgespräch?

Zeitbudget

Zeit: ca. 90min