

Ihre Könige und anderen Kunden: das sagen Verkaufsprofis

Alle fünf sprechen lieber mit Menschen als mit den Pflanzen im Büro. Und alle wünschen sich einen Kunden auch mal ins Pfefferland, wenn er sich ganz und gar nicht königlich aufführt. Der Kunde als König, vorgeführt aus der Sicht der Mitarbeitenden.

Mit Glück gibts von einem glücklichen Kunden einen Blumenstrauss, wie für die Telefonberaterin Antoinette Brantschen vom 0900 300 300 in Brig. Wer Pech hat, wird Blitzableiter für negative Energien und tritt im Notfall mal kurz aus, wie Zugbegleiterin Ramona Simmen aus Chur.

Von den Profis im Kundenkontakt lässt sich lernen. Selber lernen sie auch. So vom Kommunikationstrainer Daniel Zanetti, der ihnen weiter hinten rät, sich selber zu fragen: «Was würde fehlen, wenn ich durch einen Computer ersetzt würde?» Die Menschen aber haben noch längst nicht ausgedient – wenn sie ihren Kunden den berühmten «Mehrwert» bieten können. UMFRAGE: ANGELA CADRUVI



Daniel Imgrüth, 46
Bauherrenvertreter bei
SBB Immobilien, Olten

Wer sind Ihre Kunden?

Das sind SBB-Interne, aber auch Gemeinden, Kantone und Firmen; und es geht immer um Immobilienprojekte.

Ist Ihr Kunde immer König?

Ja – ausser, wenn ich mich ausgeüzt fühle. Dann ist er halt mal nicht mehr ganz der König. Aber am wohlsten ist mir natürlich schon, wenn ich den Kunden als König behandeln kann.

Was mögen Sie am Kundenkontakt?

Ein grosser Teil meiner Arbeit besteht aus Verhandlungen, und das ist meistens total spannend. Ich bin ein sehr kommunikativer Typ. Der persönliche Kontakt ist mir wichtig.

Womit machen Kunden Sie wütend?

Wenn ich merke, dass mich jemand hintergehen will und es nicht ehrlich meint mit mir. Dann verliere ich das Vertrauen. Ehrlichkeit ist mir das Wichtigste.

Was tun Sie gegen einen hohen Adrenalinspiegel?

Ich zähle bis zehn und versuche, vor dem Kunden ruhig zu bleiben. Er darf meinen Ärger nicht spüren. Nachher rede ich mit Kollegen oder Vorgesetzten und beruhige mich so wieder.

Und womit können Kunden Sie glücklich machen?

Wenn wir uns auf der menschlichen Ebene finden und doch zielorientiert verhandeln können. So ist es ein Geben und Nehmen.

Wann sind Sie besonders zufrieden mit Ihrer Arbeit?

Wenn zum Beispiel ein interner oder externer Kunde nach Abschluss eines Projektes zu mir sagt: «Hey, das habt ihr gut auf die Reihe gebracht, wir fühlen uns wohl hier.»





Markus Gantner, 49
Key Account Manager bei
SBB Cargo, Basel

Coop und Feldschlösschen, also zwei Kunden aus dem Segment Handel. Und ein ganz spezieller: der Zirkus Knie!

Eigentlich schon, weil seine Aufträge ja mein Erfolg sind. Aber ich erlaube mir auch mal, dem König nett, aber bestimmt zu widersprechen. Das wird meistens akzeptiert und sogar verstanden.

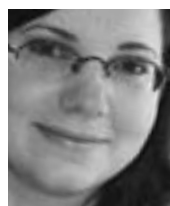
Ich kann den Partner im Gespräch durch meine Präsenz und meine Persönlichkeit von SBB Cargo überzeugen. Wir haben beide eine Aufgabe zu erfüllen, und gemeinsam geht das besser.

Klar gibts ab und zu Ärger, aber das ist normal und veranlasst mich eher zur Frage, warum ich mich ärgere. Meist ist der Grund banal und eine Lösung möglich.

Positiven Stress mag ich, auf negativen reagiere ich manchmal zu impulsiv. Dann versuche ich, den Ärger zur Seite zu legen, bis ich den Kern der Sache wieder sehe.

Wenn ich spüre, dass der Kunde von dem, was wir machen, überzeugt ist, dass er eigentlich genau das haben wollte.

Wenn ich bei besonders anspruchsvollen Arbeiten sehe, dass alle beteiligten Stellen mit Begeisterung etwas umsetzen, das dem Kunden nützt und SBB Cargo weiterbringt.



Antoinette Brantschen, 26
Agentin im Contact Center
des Personenverkehrs, Brig

Vom Direktor bis zum allein reisenden Kind – ob für simple Fahrplanauskünfte oder komplizierte Reisen.

Wenn ich sage «immer», stimmt das nicht ganz. Ich gebe mir aber wirklich Mühe, jeden einzelnen Kunden anständig zu bedienen – auch wenn ich mal einen schlechten Tag habe.

Ich liebe diese Arbeit, weil ich sehr kommunikativ bin und sprachgewandt. Den ganzen Tag allein im Büro sitzen und mit den Pflanzen sprechen, wäre ein Graus für mich.

Manchmal bringt es mich auf die Palme, wenn der Kunde nicht grüsst, alles besser wissen will und – ohne sich zu verabschieden – den Telefonhörer aufhängt.

Ich schalte das Handy ab, lege mich in die Badewanne, esse Schokolade und genieße die Ruhe in meinen vier Wänden. Und schon ist die Welt wieder in Ordnung.

Wenn sie freundlich sind, vielleicht mal ein Spässchen machen oder lachen. Dann lache ich mit und fühle mich richtig gut.

Wenn der Kunde sich nach einer Reise bei mir bedankt für die gute Organisation. Ich habe auch schon Postkarten bekommen – und einmal sogar einen Blumenstrauss.



Francesco Meroni, 45
Key Account Manager und
Stellvertreter Verkauf
Italien SBB Cargo, Mailand

Grosskunden, die mit Stahl handeln, mit Holz, Papier und Lebensmitteln – und Speditionsfirmen.

Manchmal haben die Kunden schon ganz besondere Ansprüche. Ich versuche, die Bedürfnisse jedes Kunden zu erkennen und so zu erfüllen, dass er möglichst immer zufrieden ist mit meinem Service.

Dass es möglich ist, zwischen dem Kunden und mir als Vertreter der SBB eine Beziehung aufzubauen, die auf Vertrauen, Offenheit und gegenseitigem Respekt basiert.

Wenn der Respekt fehlt. Oder wenn jemand so tut, als sei alles in Ordnung, sich dann aber über den kleinsten Fehler aufregt und mir die kalte Schulter zeigt.

Ich versuche herauszufinden, was dazu geführt hat, und komme so zurück in die Normalität. Manchmal entspannt auch ein direktes und offenes Gespräch mit dem Kunden.

Wenn meine Leistung geschätzt wird. Toll ist auch, wenn ein Kunde einen Vertrag unterzeichnet und so sein Vertrauen signalisiert.

Wenn ich das Vertrauen der Kunden spüre. Zum Glück passiert mir das sehr oft, eigentlich fast täglich, wenn die Verhandlungen und Geschäfte gut laufen.



Ramona Simmen, 25
Reisezugbegleiterin, Chur

Kinder, Frauen, Männer – Pendler und Touristen. Einfach alle Fahrgäste, die mit dem Zug unterwegs sind.

Ich sage dem Kunden nie, dass er nicht recht hat, sondern erkläre ihm meine Sicht. Als Repräsentation der SBB will ich dem Kunden ja alles bieten, damit es ihm im Zug gefällt und er wieder kommt.

Dass ich viel unter Leuten bin. Es ist einfach total spannend, was ich erlebe. Manchmal kann ich fast nicht glauben, was ich höre und sehe – im Positiven und Negativen.

Wenn sie dominant tun und meinen, sie wissen alles besser – mich spüren lassen, dass sie mich nicht ernst nehmen und mir nichts zutrauen, weil ich noch jung bin.

Ich sage: «Moment schnell, ich komme gleich wieder», gehe raus, atme dreimal tief durch, dann gehts wieder. Manchmal hilft auch ein kurzes Gespräch mit dem Kollegen.

Mit einem freundlichen Lächeln, ein paar netten Worten oder – ganz einfach – mit einer sympathischen Begrüssung.

Wenn ich zum Beispiel Touristen beruhigen kann mit der Auskunft, auf welchem Gleis der nächste Zug fährt. Dann können sie sicher reisen. Das macht mich glücklich.