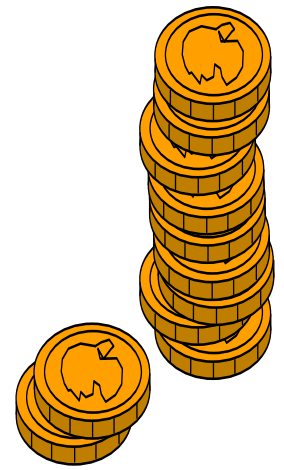



Mahnungen oder BLOCKIERTE KUNDEN



Wie kann ich diplomatisch vorgehen?

Präsentation + zuständige Person verlangen

Geschickter Einstieg mit klarer Bezugnahme

 *Sie haben nicht bezahlt... leider sind Sie gesperrt! Ich kann nichts dafür, die Direktion will es so... die Vorschriften.... Ich würde ja gerne, aber...!*



Dialog herstellen: mit Fragen führen

Argumentation mit Lösungssuche

Chancen zum Abschluss: zusammenfassen + Kontrollfrage

Ohne Einwände geht's nicht immer: Kunde will sich beklagen oder nicht bezahlen!
KUNDE: *Ich kann im Moment nicht, habe kein Geld, brauche aber sofort Ware sonst...!*

Resultat analysieren: Ziel erreicht? LOBEN / Fax-Bestätigung

- Schreiben Sie wie Sie sprechen: schönes Hochdeutsch nützt nichts!
- Der Leitfaden soll eine Gedankenstütze sein: nicht ablesen, Pingpong-Training!
- Nach ca. 10 Gesprächen: jeweils nötige Verbesserungen anbringen