

Wie teile ich Terminverzögerungen mit?

- Ziel des Anrufes? ein **glücklicher** Kunde !
- Je **FRÜHER** ich es ihm sage desto besser = **Vertrauen!**
- **Wir lernen** jedes Mal: Ursache oder Wirkungsbekämpfung?



Präsentation + zuständige Person verlangen

Geschickter Einstieg ohne Rechtfertigungen



Grüezi, es tut mir furchtbar leid, aber wir haben Termschwierigkeiten...

Wir können nichts dafür, es ist wegen Panne, Ferien, krank = Rechtfertigungen sind Zeit- + Energieverlust.



Dialog herstellen um Bedarf (Lösung) abzuklären

Argumentation was ihn interessiert? **LÖSUNGSVORSCHLÄGE!**

z.B. Teillieferung, Äquivalentes Produkt oder Feuerwehübung mit Zusatzverkauf!

Chancen zum **Abschluss**: Feedback + positiver Abschied

Ohne Einwände geht's nicht immer:

Kunde will sich beklagen *Warum passiert das immer bei Ihnen? Was ist los?!*

Resultat analysieren: Ziel erreicht? **LOBEN!** Vorbereitung auf nächsten Anruf

Nach einem gut gelösten Problem
ist ein Kunde **6-mal treuer**,
als derjenige der **NIE** ein Problem hatte!

*Nutzen wir
die **Gelegenheit**
zur **Kundenbindung!***