



Der Tipp des Monats Mai 2012

Autor: Klaus Steinseifer

15. April 2012 | Ausgabe 05/2012 | Mai 2012

Die verbalen Kundenkiller

Tabuwörter und Tabusätze

Bei manchen Tipps des Monats muss ich gar nicht kreativ werden. Plötzlich ist es da, das Thema für den nächsten Tipp des Monats. Es wird mir buchstäblich in meinem Alltag, im Umgang mit Menschen und als Kunde von Unternehmen, vor die Füße geworfen. Der heutige Tipp des Monats ist wieder einmal ein Beispiel für einen klassischen Kundenkiller.

Vor einigen Tagen war ich mit meinem Auto in meiner Vertragswerkstatt, um meinen Wagen von den Winterreifen befreien zu lassen. Meine Reifen werden standardmäßig dort eingelagert. Unterschiedliche Schrauben stehen für Sommer- und Winterreifen zur Verfügung.

Das Kundenkillergespräch am frühen Morgen

Chef des Autohauses: "Haben Sie die Schrauben für die Sommerreifen im Kofferraum?"

Steinseifer: "Nein, die sind, wie meine Reifen, bei Ihnen eingelagert!"

Chef des Autohauses mit **böser Mine** und dem **Kundenkillersatz**:

"Das kann überhaupt nicht sein!"

Ein Blick in meinen Kofferraum ergab, dass die Schrauben dort, wie von mir bereits richtig angegeben, nicht vorhanden waren. Schließlich kenne ich den Inhalt meines Kofferraums.

Und schon wieder überlegt sich der Kunde, ob er bei diesem Unternehmen richtig aufgehoben ist und nicht in Zukunft dort sein Geld ausgibt, wo er nicht am frühen Morgen schon verbal gekillt wird.

Deshalb will ich Ihnen für Ihren täglichen Umgang mit Ihren Kunden, nicht nur im Handwerk, hier die wichtigsten Tabuwörter und Tabusätze aufschreiben:

Beispiele für Tabuwörter

Baustelle | Dreck | Lärm | Problem | schwierig | teuer | unmöglich | nie und niemals

Beispiele für Tabusätze

Das kann überhaupt nicht sein!

Das weiß ich nicht! | Das ist nicht mein Gebiet! | Das geht mich nichts an!

Da habe ich nichts mit zu tun! | Das ist Sache vom Chef!

Das ist aber nicht meine Schuld!

Da haben wir ein Problem! | Jetzt haben wir ein Problem! | Das ist ein Problem!

Das ist aber nicht mein Problem! | Das ist Ihr Problem! | Das ist schwierig!

Ich weiß nicht, wann es bei Ihnen weitergeht, ich muss jetzt erst einmal...

Das geht nicht! | Das ist unmöglich!

Das machen wir nie so! | Das gibt es doch gar nicht!

Das sehe ich aber ganz anders! | Aber das ist doch ganz einfach!

Das sehen Sie vollkommen falsch!

Sie müssen doch zugeben, dass... | Sie müssen schon entschuldigen...

Eliminieren Sie alle Tabuwörter, auch die, die Sie selbst schon über sich ergehen lassen mussten, aus Ihrem Wortschatz, damit Sie ihnen nicht irrtümlich und gedankenlos bei Ihren Kunden herausschlüpfen!

Natürlich steht Ihnen meine Hilfe zur Verfügung. In meinem Seminar **Management im Handwerk** wird auch das Thema der Kundenkiller behandelt, denn da gibt es neben den Tabuwörtern und Tabusätzen so einiges zu beachten.

Wenn Sie mehr wissen wollen, stellen mir [hier](#) Ihre Fragen.



Hier können Sie den Tipp des Monats mit Ihrem E-Mail-Programm weiterleiten:
[Den Tipp des Monats versenden](#)



[Den Tipp des Monats empfehlen](#)



Klaus Steinseifer
Die Steinseifer-Seminare

Ausführliche Informationen über unsere Qualifizierungsarbeit in der nachhaltigen und erfolgreichen Unternehmensführung finden Sie unter **www.steinseifer.com**. Wenn Sie mit mir sprechen wollen, erreichen Sie mich unter meiner mobilen Telefonnummer +49 (0)174 2493577 oder per E-Mail unter **klaus.steinseifer@steinseifer.com**.

Alle unsere Tipps des Monats finden Sie hier:
www.steinseifer.com/tipp-des-monats/archiv

Hier können Sie den Tipp des Monats abonnieren

[Anmelden](#)

Der Steini®

ist urheberrechtlich geschützt
und unterliegt dem Copyright von Klaus Steinseifer.



Die Steinseifer-Seminare
Management im Handwerk.

■ **Sind Sie bereit für Veränderungen?**

Mit Ihrer persönlichen Kompetenz, Ihrer Mitarbeiterkompetenz, Ihrer Marketingkompetenz und Ihrer Kundenkompetenz gehen Sie, in kleinen und überschaubaren Schritten, Ihren konsequenten Weg, aus dem Mittelmaß des guten Handwerkers heraus, hinein in die Champions-League der erfolgreichen Unternehmer im Handwerk.



Starten Sie hier!

■ **Neues und Aktuelles**

Die aktuellsten Neuigkeiten

14. April 2012

Projekt- und Baustellenmanagement

Vorarbeiterschulung

22. März 2012

Work-Life-Balance

Ein Intensiv-Workshop für die i-Club-Mitglieder von hansgrohe

17. März 2012

Projekt- und Baustellenmanagement

Bereichsleiterschulung

10. März 2012

Die Strategietage Management im Handwerk

Ein Coaching mit Klaus Steinseifer im Schwarzwald.

10. März 2012

Mehr Zeit und Geld im Büro durch dauerhafte Ordnung!

E-Mail -, PC- und Zeitmanagement

Das Tagesseminar mit Sabine Graf.

■ **Die Presse-Lounge**

Die aktuellsten Presseberichte

April 2012

Keine Leckerli für Mitarbeiter!

GLASWELT

März 2012

Neue Wege in der Personalsuche- und bindung

Unternehmen müssen um Fachkräfte balzen

elektro JOURNAL Österreich

■ Was wünschen Sie sich von uns?

[Ihr kostenloser UnternehmensCheck](#) | [Kontakt](#) | [Termine](#)
[Seminare, Workshops, Coachings](#) | [Vorträge](#) | [Beratungen](#)
[Kundenstimmen](#) | [Unsere Partner](#)

Schicken Sie bitte unsere Informationen an Ihre Geschäftspartner, Ihre Freunde und Ihre Bekannten weiter.

[Empfehlen](#)

■ Impressum

Verantwortlich im Sinne des Presserechts

Klaus Steinseifer
Die Steinseifer-Seminare
Bahnhofstraße 47
71282 Hemmingen
Telefon: +49 174 2493577
E-Mail: klaus.steinseifer@steinseifer.com
Internet: www.steinseifer.com
UID: DE260766559

Der Steini®

ist urheberrechtlich geschützt
und unterliegt dem Copyright von Klaus Steinseifer.



Die Steinseifer-Seminare
Management im Handwerk.