

# Drei Stufen im Umgang mit unfairen Kunden

Auch Naturkostkunden haben mal einen schlechten Tag. Dann bleibt es nicht bei konstruktiver Kritik, sondern das Ladenpersonal wird als „blöde Kuh“ beschimpft. Wie Sie elegant und schlagfertig kontern können.

PETRA SCHÄCHTELE

> Ein deutscher Journalist fragt einen Schweizer Hotelier: „Sind Sie deutschfeindlich?“ Der antwortet freundlich: „Aber ich bitte Sie, mein Herr, jetzt in der Hochsaison ...!“ Diese schlagfertige Antwort ist nicht nur höflich gemeint. Sie zeigt dem Fragenden auch, dass er zu weit gegangen ist (ohne ihn dabei direkt anzugreifen). So eine Reaktion ist perfekt – allerdings ist sie auch das Ergebnis hoher Kunst: der Schlagfertigkeit.

Gerade im Einzelhandel ist wichtig, genau zu überlegen, wann Sie Recht behalten wollen und wann es sinnvoller ist, Vorwürfe zu überhören und dafür den Kunden zu behalten. Denn Schlagfertigkeit hat zwei Wirkrichtungen. Einerseits wirkt sie nach innen, also auf Sie selbst. Andererseits wirkt sie aber auch nach außen, schließlich ist sie auf Ihr Gegenüber gerichtet. Deshalb muss sie humorvoll bleiben und darf kein Mittel zum Schlagabtausch sein. Sie zeigt dem Gesprächspartner auf elegante Weise, dass er sich unfair verhält. Und sie nimmt dem Angreifer durch eine überraschende Antwort den Wind aus den Segeln. Das Gute an der eleganten Schlagfertigkeit ist auch, Sie brauchen eine Ant-



wort nicht einmal auszusprechen. Sie wirkt auch, wenn sie Ihnen einfällt und Sie diese für sich behalten. Wenn uns jemand aus heiterem Himmel unfair anmotzt, dann sind wir einerseits verärgert, oft jedoch auch blockiert im Denken. In dem Zustand fällt Ihnen dann keine passende Entgegnung ein und Sie fühlen sich als Verlierer. Diesem Gefühl können Sie mit dem Konzept der „eleganten Schlagfertigkeit“ vorbeugen. Es besteht aus drei Stufen.

## Stufe 1: Erwiderung zurechtlegen, aber nicht äußern

Vorbereitung ist alles! Sie werden nur dann zum Opfer eines Angriffs, wenn Sie sich auch als Opfer fühlen (etwa, weil Ihnen keine passende Antwort einfällt). Deshalb ist es wichtig, Schlagfertigkeit zu üben. Sobald Ihnen automatisch eine gute Antwort einfällt, können Sie bewusst darauf verzichten, diese auszusprechen. Trotzdem erfüllt sie ihren Zweck: Sie hilft Ihnen dabei, Abstand aufzubauen und sich zu distanzieren. Sobald Sie sich intellektuell mit dem Gesagten beschäftigen, schützen Sie sich vor der emotionalen Auswirkung des Angriffs. Viele mögliche Antworten und Muster, wie Sie eine Antwort entwickeln können, finden Sie jede Woche neu auf dem Blog „Schlagfertigkeit.tv“.

Legen Sie sich zusätzlich ein paar Standard-Erwidern zurecht. Es gibt Formulierungen, die in 95 Prozent aller Fälle funktionieren. Etwa die Standardsätze aus dem Film „Didi der Doppelgänger“. Der kam mit drei Sätzen durch den ganzen Tag:

## Die Kunst der klugen Entgegnung

**Schlagfertigkeit basiert auf drei Schritten:**

**Ein guter Einfall:** Der kann frech sein, denn er wird nicht geübert. Er hilft, Distanz zu schaffen und den Angegriffenen aus der Opferrolle zu befreien.

**Distanz schaffen:** Das ist eine Strategie des Selbstmanagements, die dazu dient, tief durchzuatmen und sich Luft zu verschaffen. Sie besteht aus einer inneren Vorstellung.

**Die tatsächliche Antwort:** Mit dem gewonnenen Abstand kommt die Fähigkeit zurück, freundlich zu sein. Die nett verpackte Botschaft signalisiert dem Angreifer, dass er zu weit gegangen ist – ohne ihn vor den Kopf zu stoßen.



© Fotolia.com

„Das ist Ihre Meinung.“

„Ich brauche mehr Details.“

„Schreibens Sie's auf, ich kümmere mich morgen drum.“

Was meistens passt ist der Satz: „Danke für den Hinweis!“

### Stufe 2: Airbag einschalten

In unangenehmen Situationen ist es nötig, Zeit und Abstand zu gewinnen. Richten Sie sich zunächst ein wenig auf und schieben Sie Ihr Kinn leicht nach vorne. Das signalisiert Ihrem Unterbewusstsein Selbstsicherheit. Atmen Sie tief ein und aus, dabei stellen Sie sich einen Schutzschild vor, der sich zwischen Ihnen und Ihrem Gegenüber aufbaut. Ihr Schutzschild kann sich aufblasen wie ein Airbag, sich wie eine Glasglocke über Sie stülpen oder wie das Visier eines Helms herunterklappen. Suchen Sie sich ein Bild aus, das Ihnen gefällt. Üben Sie, dieses auftauchen zu lassen. Das wird Ihnen helfen, cool zu bleiben und auch mit Kunden angemessen freundlich zu sprechen - selbst, wenn diese das nicht tun oder es in Ihren Augen gar nicht verdient haben.

Es ist nicht nötig, sich auf die gleiche Stufe zu begeben und ausfallend zu werden. Sie selbst entscheiden, wer Sie aus der Reserve locken darf und wer nicht. Optimal ist es, wenn Sie das niemandem zugestehen. Denn wenn jemand es schafft, Sie zu reizen, übt er gleichzeitig Macht über Sie aus. Sie reagieren dann instinktiv und nicht mehr kontrolliert. Doch gerade im Kundengespräch ist kontrolliertes Vorgehen sinnvoll und nützlich.

### Stufe 3: Freundlich reagieren

Freuen Sie sich über Ihre mögliche (vielleicht auch böse) Antwort, behalten Sie diese aber für sich. Antworten Sie freundlich, z. B. auf der Metaebene oder mit einem Ihrer Standards. Gegenfragen sind auch immer eine gute Möglichkeit. ➤

**Heirler**

**NEU**  
im Sortiment

**Heirler**  
wie  
**Wiener Würstchen**  
VEGETARISCH  
BIO  
5 Stück

**Heirler**  
wie  
**Brat-Würstchen**  
VEGETARISCH  
BIO  
5 Stück

Ohne Fleisch, mit Biss und Genuss.  
Jetzt NEU von Heirler: Brat- und Wiener Würstchen. Das hat so nur einer!

Fleisch?  
Ohne uns!

Ohne mich!

www.heirler-cenovis.de HEIRLER CENOVIS GmbH 78303 Radolfzell

## Überraschungen trainieren

Beugen Sie eigenen Überraschungen vor, indem Sie sich selbst überraschend verhalten, und üben Sie sich in Schlagfertigkeit wie in einer Fremdsprache. Warten Sie nicht, bis Sie angegriffen werden. Üben Sie in Alltagssituationen: Sagen Sie etwas ungewöhnlich Nettes zur Kassiererin im Supermarkt oder zu der Kundin, die gerade mühsam aus ihrer Börse die letzten Cent-Stücke fischt. So üben Sie, schlagfertig zu denken. Hilfreich kann es auch sein, sich im Vorfeld schon mögliche Szenarien auszumalen und Reaktionen darauf zu überlegen. Das hilft im Ernstfall, schnell wieder souverän zu werden und trainiert die Reaktionsfähigkeit. (Übungsbuch dazu: Petra Schächtele: Mehr Schlagfertigkeit!, Verlag Gräfe und Unzer, direkt bei der Autorin erhältlich).

- Bei der Metaebene sprechen Sie über die Art der Kommunikation.

Wenn Sie lieber mit einer Gegenfrage antworten, ist es zweitrangig, was Sie fragen. Wichtig ist nur, dass Sie fragen. Denn eine Frage regt immer den Antwortreflex des Angesprochenen an. Sobald der über eine Antwort nachdenken muss, haben Sie ihn erfolgreich aus dem Angriffsmodus herausgeholt. Achten Sie darauf, bevorzugt offene Fragen zu stellen, denn die veranlassen den anderen dazu, nachzudenken. Geschlossene Fragen werden meist noch mit dem Angriffsmuster beantwortet. Im folgenden Beispiel können Sie das gut sehen. Wenn Sie hier die geschlossene Frage stellen würden „meinen Sie das ernst“, wird die Antwort mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit „Ja“ sein.

### Beispiel: „Blöde Kuh“ macht Witze über Hörner

Nehmen wir an, Ihr Kunde ärgert sich, verliert die Beherrschung und wird ausfallend: „Sie sind doch wirklich eine blöde Kuh!“

**Stufe 1:** Sie denken: „Nach Dir benenn' ich mein erstes Magengeschwür, Du Ochse.“ Oder: „Was für ein beschränkter Trottel.“

**Stufe 2:** Schutzschirm ein.

**Stufe 3:** Sie sagen: „Ich würde Ihnen wirklich gerne helfen. Doch solange Sie in diesem Ton mit mir sprechen, geht das nicht.“

Oder: „Mit Hörnern sähe ich ein bisschen komisch aus.“

Oder: „Glauben Sie, ich helfe Ihnen lieber, wenn Sie mich vorher beschimpfen?“

Der Ton macht die Musik. Für die Hörner-Variante ist es notwendig, dass Sie es freundlich aussprechen, sich selbst nicht so ernst nehmen und über sich lachen können. Mit dieser Eigenschaft können Sie übrigens wunderbar angespannte Situationen entschärfen und gleichzeitig tun Sie etwas für Ihre Gesundheit. Sie beugen damit Falten genauso vor wie einem Magengeschwür und erhalten sich Ihren jugendlichen Elan.

### Wichtige Strategie: Zustimmung signalisieren

Beispielsweise sagt Ihr Kunde: „Sie wollen mir ja nur was verkaufen, auch wenn es gar nicht wirklich bio ist!“

**Stufe 1:** Sie denken: „Wieder so ein Besserwisser!“

**Stufe 2:** Schutzschirm ein.

**Stufe 3:** Sie sagen: „Stimmt, ich möchte Ihnen etwas verkaufen und zwar ein Produkt, mit dem Sie vollkommen zufrieden sind. Denn wir wollen, dass die Kunden zurückkommen und nicht die Produkte.“

Statt in die Gegenposition zu gehen, suchen Sie in der Aussage des Kunden nach dem Teil, dem Sie zustimmen können. Daraus entwickeln Sie dann Ihre Antwort und würzen ihn mit einer Prise Humor.

Eine weitere Möglichkeit besteht darin, den Angreifer nach einer Lösung zu fragen. Das relativiert einerseits die Kritik – und löst andererseits den Antwortreflex aus.

Zum Beispiel sagt Ihr Kunde: „Ihr Bestellvorgang ist unglaublich kompliziert. Dabei kann man ja Kinder kriegen.“

**Stufe 1:** Sie denken: „Oh Mann, das habe ich schon hundertmal gehört. Fällt euch nix anderes ein?“

**Stufe 2:** Schutzschirm ein.

**Stufe 3:** Sie sagen: „Ja unser Bestellvorgang ist sehr umfangreich. Haben Sie einen Tipp für uns, wie wir ihn für Sie verbessern könnten?“

Oder Ihr Kunde sagt: „Sie haben ja keine Fairtrade Produkte. Wie fühlt es sich an, wenn man Kinder ausbeutet?“

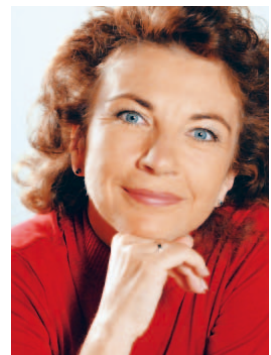
**Stufe 1:** Sie denken: „Und Du Pfeife bezahlst mir meinen nächsten Urlaub!“

**Stufe 2:** Schutzschirm ein.

**Stufe 3:** Sie sagen: „Unsere Fairtrade Produkte finden Sie im Regal...“

Oder: „Ich zeige Ihnen gerne einige neue Produkte aus unseren angeschlossenen Betrieben. Und Sie haben Recht. Wir lassen die Kinder dort arbeiten – in ihrer Schule.“

Bei dieser Antwort ist es wichtig, eine bewusste Pause zu machen und den anderen erstaunt anzusehen. ■■



**Petra Schächtele** ist seit 1985 in den Bereichen Kommunikation, Schlagfertigkeit, Selbstmanagement und Persönlichkeitsentwicklung tätig. Sie hat mehrere Bücher zum Thema Schlagfertigkeit geschrieben und Podcasts dazu entwickelt. Mehr Infos: [www.abenteuer-verhandeln.de](http://www.abenteuer-verhandeln.de)