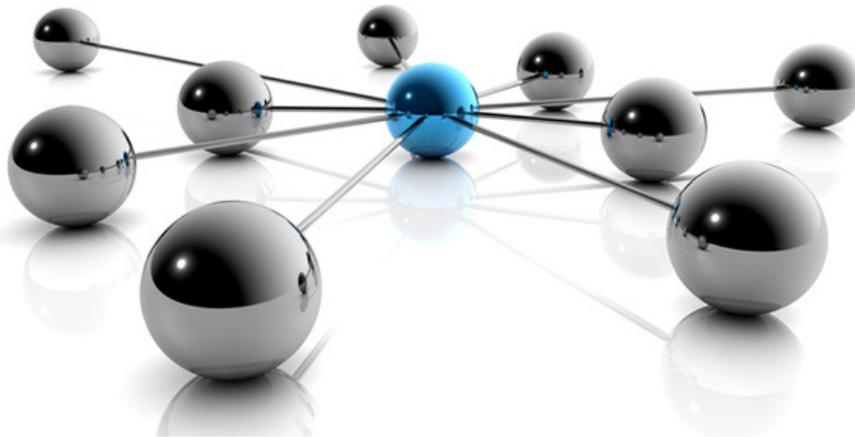


Kommunikationstraining

für Helpdesk & Admins



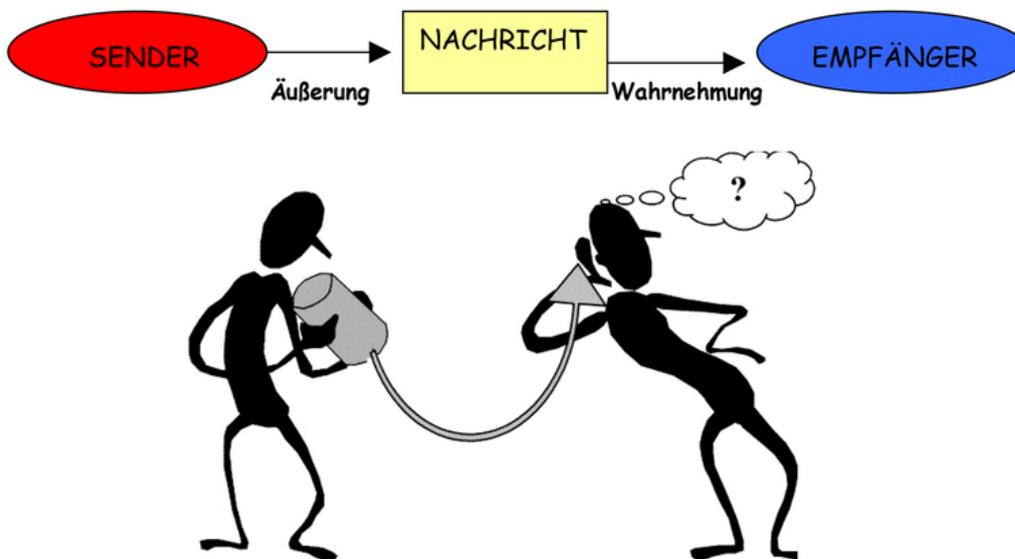
Inhaltsübersicht

- Begrifflichkeit
- Ziele
- Kommunikationsmodell
- Form & Gestaltung
- Formulierungen als Werkzeug
- Beispielantworten
- Fazit
- Quellen



Begrifflichkeit

- „Kundenkommunikation fasst sämtliche kommunikative Maßnahmen eines Unternehmens zusammen, die einen **dauerhaften, interaktiven Informationsaustausch** ermöglichen und eine **profitable Kundenbeziehung aufbauen.**“



- Interpretation
- Wirkung
- Gefühl
- Empathie

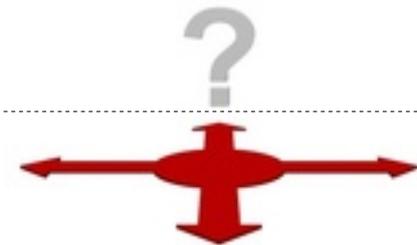
Ziele einer gelungenen Kundenkommunikation

- positive Kundenbeziehung
- langfristige Kundenbindung
- Außenwirkung des Unternehmens wahren
- Effizienz (kein „E-Mail-PingPong“)
- Vermeidung von Missverständnissen



Kommunikationsmodell

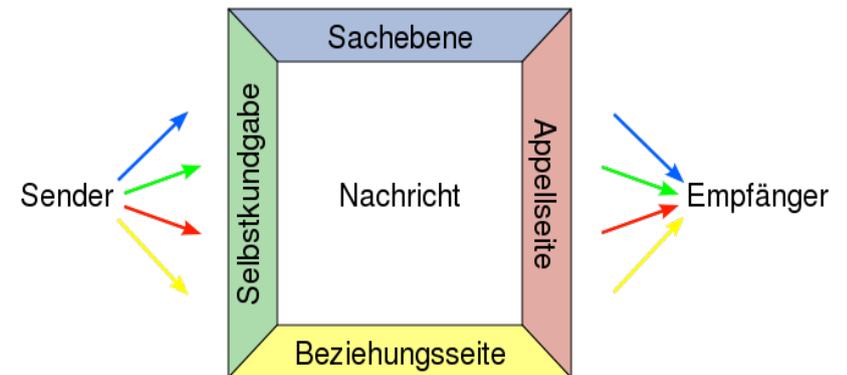
Das Vier-Seiten-Modell



Kommunikationsmodell → Vier-Seiten-Modell Schulz von Thun

- beschreibt Kommunikation, die durch Missverständnisse gestört ist
- jede übermittelte Nachricht hat 4 Ebenen

Sachebene	rein inhaltlich
Selbstkundgabe	ich offenbare, gebe preis
Beziehungsebene	persönlich
Apellebene	Aufforderung



- wie setzen sich 2 Menschen durch Ihre Kommunikation zueinander in Beziehung
- Konfliktpotential: Sender und Empfänger interpretieren und gewichten die vier Ebenen unterschiedlich

Kommunikationsmodell → Vier-Seiten-Modell Beispiel

- Britta u. Bernd teilen sich ein Büro. Britta stellt folgende Frage:
 - Ist noch Kaffee da?
- Bernd fährt hoch, platzt heraus: „Immer muss ich Kaffee kochen!“ und stürmt aus dem Büro.
- Britta ist perplex. Sie hatte nicht die Absicht, ihn zum Kaffeekochen aufzufordern!

	Sender	Empfänger
Sachebene	Ich wüsste gern, ob noch Kaffee da ist.	Sie wüsste gern, ob noch Kaffee da ist.
Selbstoffenbarungsebene	Ich habe Durst!	Sie würde gern eine Tasse Kaffee trinken.
Beziehungsebene	Ich könnte uns einen schönen, frischen Kaffee kochen.	Immer bleibt das Kaffeekochen an mir hängen!
Appellebene	Koch doch bitte neuen Kaffee!	Sie will, dass ich Kaffee koche.

Kommunikationsmodell → Vier-Seiten-Modell Schlussfolgerung

Jede Information kann also vom Sender auf vier verschiedene Arten gemeint sein und vom Empfänger auf vier unterschiedliche Arten interpretiert werden.

- Wie hätte Bernd reagieren können?
- einfache Antwort mit „ja“ o. „nein“ auf Sachebene
 - neutrale Reaktion

- nützlich um Ursachen von Missverständnissen leichter zu erkennen
- Bewusstsein für diese vier Interpretationsmöglichkeiten
- 4 Seiten sind bei jeder Person unterschiedlich stark ausgeprägt
- falls unklar wie Information gemeint ist, mit Rückfrage reagieren
- durch Bewusstsein eigener Kommunikation, besseres steuern im Alltag

Form & Gestaltung

...denn das Auge liest mit!



Form → Lesefreundlichkeit

- regelmäßige Absätze machen Text vom Gesamtbild leichter zugänglich u. ermöglichen thematische Gliederung, die vom Leser einfacher zu erfassen ist

Hallo Frau/Herr Mustermann,

vielen Dank für Ihre Anfrage. Ein Spamordner bei mailbox.org ist nicht vorgesehen. Mehr dazu finden Sie unter folgendem Link :<https://mailbox.org/wie-filtert-mailbox-org-spam-und-warum-gibt-es-keinen-spam-ordner/> Herr/Frau \$NAME, ich wünsche Ihnen eine angenehme Woche und weiterhin viel Spaß bei mailbox.org.

Viele Grüße

Hallo Frau/Herr Mustermann,

vielen Dank für Ihre Anfrage.

Ein Spamordner bei mailbox.org ist nicht vorgesehen. Mehr dazu finden Sie unter folgendem Link:

<https://mailbox.org/wie-filtert-mailbox-org-spam-und-warum-gibt-es-keinen-spam-ordner/>

Herr/Frau \$NAME, ich wünsche Ihnen eine angenehme Woche und weiterhin viel Spaß bei mailbox.org.

Viele Grüße

Zitierweise von E-Mails

- Was tun, damit Empfänger der Antwort noch weiß, worum es ursprünglich ging?
- Antwort sollte kurz und klar wie möglich sein
- in Antwort sollte Zusammenhang klar werden

Guten Tag,

Ich habe für meine Familienmitglieder eine eigene Email-Domain, die ich gerne umziehen würde. Kann ich meine eigene Domain mitnehmen?

Wir hätten gerne 4 Familienaccounts. 3 mal reicht ein Basistarif Mail und 1 mal müsste es schon Office sein. Lassen sich die Tarife eines Familienaccount überhaupt so mischen?

Schöne Grüße

Markus Mustermann

Guten Tag Herr Mustermann,

vielen Dank für Ihre Anfrage. Familienaccounts sind ab dem Tarif Mail XL für 2,50 EUR verfügbar. Ein Mischen der Tarife ist hier ab den Tarif Mail XL möglich. Mehr dazu finden Sie in unseren Hilfe/FAQ Bereich unter: <https://support.mailbox.org/knowledge-base/article/familien-accounts-alle-fragen-antworten> Des Weiteren haben Sie auch die Möglichkeit Ihre eigene Email-Domain zu nutzen. Mehr dazu unter: <https://support.mailbox.org/knowledge-base/article/e-mail-adressen-der-eigenen-domain-nutzen>

Viele Grüße

Zitierweise von E-Mails

- in angemessene Antwort zitiert man die wichtigen Teile der ersten Mail
- den zitierten teil kennzeichnet man mit spitzen Klammern „>“
- Antwort folgt an passenden Stellen dazwischen
- man spart sich und anderen Zeit u. Mühe, wenn man ordentlich zitiert

Guten Tag Herr Mustermann,

Vielen Dank für Ihre Anfragen.

> Kann ich meine eigene Domain mitnehmen?

Gern können Sie Ihre Domain bei uns nutzen. Mehr dazu finden Sie in unseren FAQ Bereich unter:

<https://support.mailbox.org/knowledge-base/article/e-mail-adressen-der-eigenen-domain-nutzen>

> Lassen sich die Tarife eines Familienaccounts überhaupt so mischen?

Ein Mischen der Tarife ist hier ab den Tarif Mail XL für 2,50 EUR Mail XL möglich. Mehr dazu finden Sie unter:

<https://support.mailbox.org/knowledge-base/article/familien-accounts-alle-fragen-antworten>

Herr Mustermann, für weitere Fragen stehe ich Ihnen gern zur Verfügung und wünsche Ihnen eine angenehme Woche.

Viele Grüße

Formulierungen als Werkzeug

Mit richtigen Formulierungen den Kunden begeistern!



Formulierungen als Werkzeug

- IT-Branche → erklärungsbedürftige Produkte
- technische Sachverhalte auf den Punkt bringen u. Kunden kommunizieren
- Kunden haben unterschiedliches technisches Basiswissen
- Tipp: Wissensniveau des Gegenübers erkennen u. sich kommunikativ daran anpassen
 - *z.B. durch Vermeidung von Fachbegriffen*
 - *ggf. auch Begriffe des Kunden nutzen*

Konjunktiv vermeiden - konkret formulieren

- bezeichnet nichtwirkliche u. irrealer Tatsachen
- wirkt unverbindlich, umständlich und undynamisch
- Konjunktiv ist zögerliche Formulierung und löst Skepsis u. Misstrauen aus:

„Ich würde folgendes empfehlen“

„Dadurch würden Sie erreichen“

„Diese Technik hätte den Vorteil“

„Wir würden uns melden, wenn sich etwas ergibt“

„Ich hoffe, ich konnte Ihnen weiterhelfen“.

„Ich freue mich, dass ich Ihnen weiterhelfen konnte“.

- wer sicher wirken will, spricht in der Wirklichkeitsform, im Indikativ

Signalwörter:

- „wenn“
- „würde“
- „könnte“
- „wäre“
- „müsste“
- „hätte“

Weichaussagen vermeiden

- Wirkung: Unsicherheit oder Zweifel
- Interpretation: Sender kennt sich nicht aus o. will sich nicht festlegen

„Das wird sich dann technisch irgendwie lösen lassen“

„In etwa kann man sich vorstellen, was dann passiert“

„Das ist gewissermaßen sicher“.

- „Sicher“ ist das Heftpflaster für Unsicherheit.
„Sicher ist morgen schönes Wetter“.

- eine eindeutige und klare Ausdrucksweise wirkt sicher und kompetent

Signalwörter:

- „in etwa“
- „irgendwie“
- „sozusagen“
- „gewissermaßen“
- „oder so“.

Positiv statt Negativ

- Worte wecken Gefühle und beeinflussen das Gesprächsklima
- Negativ-Formulierungen sind oft schwammig:

„Das weiß ich nicht“

„Da müssen Sie warten“

„Es ist doch etwas komplizierter als gedacht“

- wenn etwas *„nicht unrealistisch“* ist, ist es *„gut möglich“*

Statt	Besser
Das kann ich Ihnen leider nicht sagen.	Ich frage bei unserem (...) Bereich nach.
Das kann ich Ihnen nicht versprechen.	Das ist möglich, sobald das neue (...) fertig ist.
Verschluck' dich nicht.	Kaue langsam, und genieße das Essen.
Hör auf zu jammern.	Überlege, was du ändern kannst.
Trink nicht so viel Wein.	Trink mehr Mineralwasser.

- Kommunikation ist zielgerichteter und wirkt motivierender

Null-Aussagen

- Formulierungen wie

„Eigentlich kann ja nichts schief gehen ...“

„Wir sind wahrscheinlich in der Lage...“

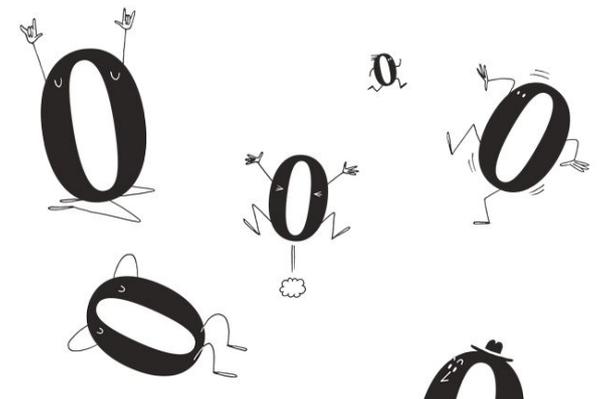
„Das ist einigermaßen sicher...“

relativieren zu einer Null-Aussage.

- nutzt man diese Worte, verrät man, das man sich nicht genau auskennt o. will sich nicht festlegen
- wer sich nicht vage ausdrückt, wirkt überzeugt u. glaubwürdig

Verbal-Pölsterchen:

- „eigentlich“
- „wahrscheinlich“
- „eventuell“
- „vielleicht“
- „möglicherweise“
- „einigermaßen“



zielgerichtete Ansprache - Mehr „Sie“ weniger „Ich“

- Distanzlose Anrede wirkt unpersönlich, kühl u. unsorgfältig

„Hallo A.Meier“ → „Hallo Frau Meier“

„Guten Tag j.doe@mailbox.org“ → „Guten Tag Frau Doe“

- Empfänger steht im Mittelpunkt → wirkt individuell „es wird auf mich eingegangen“

„Man kann unseren Drive-Client nutzen“ → „Sie haben die Möglichkeit unseren...“

„Jeder User kann sein Passwort ändern“ → „Selbstverständlich können Sie jederzeit Ihr...“

Statt	Besser
„Ich zeige Ihnen mal...“	„Sie sehen hier...“
„Ich gebe/gewähre Ihnen...“	„Sie erhalten...“
„Wir freuen uns über Ihr Interesse...“	„Vielen Dank für Ihr Interesse...“

- „Sie“, „Ihre“ und „Ihnen“ zeigen Kundenorientierung und Wertschätzung

höflich-distanziert, sachlich und lösungsorientiert

- Sachlich nicht persönlich

„Ich verstehe Sie nicht“

„Ich finde, Sie haben Recht“

- keine unnötigen Sätze: tragen nicht zur Lösung bei

„Das kann man so nicht sagen“

„Kurz und knapp gesagt nein“

- keine Bevormundung

„Sie sollten das tun“

„Bitte machen Sie das...“

- Zeitersparnis und verhindern von E-Mail PingPong



Beispielantworten

Von Mitarbeiter zum Kunden!



Wenn ich Sie richtig verstehe, haben Sie bei uns einen Account angelegt und mit den Zugangsdaten angemeldet und bezahlt !!!wie in diesem Account hinterlegt!!!

Loggen Sie sich doch in Ihren Account mit dem Benutzernamen [\$Adresse] und dem Passwort wie von Ihn bei Accounterstellung gewählt, ein. Sollte ich Ihre Anfrage missverstanden haben, wenden Sie sich gerne erneut an mich.
Viele Grüße

- Lesbarkeit bzw. leichteres Erfassen durch Absätze
- unnötige Zeichensetzung trägt nicht zur Lösung bei und birgt Risiko von Unmut des Kunden
- Wörter wie „doch“ vermeiden
- Bevormundung „loggen Sie...tun Sie...machen Sie...--> Empfehlungen aussprechen
- „Sprach-Hygiene“ → Rechtschreibfehler vermeiden

vielen Dank für Ihre Anfrage.

Wir haben das Problem erkannt und werden es unmittelbar beheben. In wenigen Minuten sollten alle Dienste wie gewohnt wieder zur Verfügung stehen.

Bei weiteren Fragen stehe ich gern zur Verfügung.

Viele Grüße

- positiver Einstieg
- formschöne Gestaltung → Absätze plausibel
- Empathischer Abgang → Bereitschaft bekundet weiterhin zu helfen
- Rechtschreibung korrekt

Es ist doch etwas komplizierter als gedacht. Musste jetzt auch erstmal genauer hinsehen und Rücksprache halten. Ich habe Ihnen mal den entsprechenden Abschnitt aus den FAQ heraus gesucht.

Viele Grüße

- Einstieg unmotivierend, trägt nicht zur Lösung bei → Tipp: weglassen
- „Musste“ zu umgangssprachlich → Personalpronomen fehlt
- Direkte Ansprache: besser „Sie“ statt „Ich“ → Im folgenden erhalten Sie...FAQ
„In unseren Hilfe/FAQ Bereich finden Sie unter folgendem Link:....“
- runder Abgang: „Für weitere Fragen stehe ich Ihnen gern zur Verfügung oder
„Ich wünsche Ihnen einen angenehmen Tag“

vielen Dank für Ihre Anfrage.

Ich habe Ihnen die Mailingliste eingerichtet. Die Zugangsdaten werden Ihnen in einer extra E-Mail an die Admin-Mailadresse zugeschickt.

Bei weiteren Fragen stehe ich Ihnen gern zur Verfügung.

Liebe Grüße

- positiver Einstieg
- eventueller Absatz zwischen Einstiegssatz und Inhalt
- höflich-distanziert, sachlich und prägnant
- „Ichbezogenheit“ vermeiden → „Ihre gewünschten Mailinglisten stehen Ihnen ab jetzt zur Verfügung.“
- Rechtschreibung korrekt

Fazit

- Bewusstsein für bessere Kommunikation
- Ursachen von Missverständnissen leichter erkennen
- Vertrauen schaffen statt Unsicherheiten
- besseres Verständnis schaffen durch positive Formulierungen
- im schlimmsten Fall, wird's besser!

Quellen

- **C. Büchner, Realis Verlags-GmbH [2016]**
<http://www.starting-up.de/praxis/soft-skills/rhetorik-fuers-kundengespraech.html>

- **L. Raab; S. Bartsch**
<http://www.raab-verlag.de/blog-news/passende-formulierung-geschaefentlichen-anschreiben/>

- **Actuate Corporation [2016]**
<http://www.legodo.com/infocenter/glossar/kundenkommunikation/>

- **B. Miller, [Nov. 2013]**
<http://www.business-netz.com/Kommunikation/Geschaeftsbriefe-schreiben-Spannend-kundenorientiert-und-zeitgemaess>

- **R.M. Rosdale; Dr. Dietrich v. Hase [2016]**
<http://www.akademie.de/wissen/geschaeftsbrief/textformulierung>

- **A. Windolph; abgerufen [2016]**
<http://projekte-leicht-gemacht.de/blog/pm-methoden-erklaert/4-seiten-modell/>

Vielen Dank für eure Aufmerksamkeit



Ich könnte vielleicht irgendwie Fragen beantworten

