

1. Allgemein

- Höfliches, freundliches und seriöses Auftreten
- Klar und deutlich sowie hochdeutsch sprechen
- Am Telefon mit Firmenname und dann Mitarbeitername melden.
Beispiel: „**Firmenname, Sie sprechen mit Max Mustermann, was kann ich für sie tun?**“
- Nebengeräusche im Raum sollten soweit wie möglich reduziert werden (während des Gespräches nicht Essen oder Trinken sollte selbstverständlich sein)
- Vorerst nur für den Fall notwendige Informationen mitteilen
- keine 100%-garantierte Termine nennen
- Distanz wahren, keine Wertungen, keine Witze bei unbekanntenen Personen (Neutralitätsgrundsatz in der Kommunikation)
- Keine Garantien geben: nicht: „**Wir lösen das Problem... auf jeden Fall...**“ besser: „**Wir tun unser Möglichstes...**“
- Dem Kunden das Gefühl geben, dass er einen guten Service bekommt, jedoch Anfragen mit Umsatzpotential (z.B. Global Player) höher priorisieren

2. Informationsmanagement

- Jeder Fall (Anruf, Mail,...) wird als Ticket im Supportticketsystem erfasst
- Nur offizielle Daten an den Kunden herausgeben (bei Unklarheiten [offiziell oder inoffiziell] einer Information dem Kunden einen Rückruf anbieten -> im Produktmanagement nachfragen)
- Bei Servicerelease-Daten einen Puffer (14 Tage?) verwenden
- Nicht den Eindruck eines kleinen Unternehmens erwecken (nicht: „**der zuständige Entwickler...**“ oder „**ich gehe mal ins Neben-zimmer...**“ sondern: „**...unsere Entwicklungsabteilung...**“...)
- Möglichst keine Interna z.B. Prozessabläufe, Hierarchien, Releasezyklen, Mitarbeiter etc. nach „außen“ kommunizieren!
- Soviel Information wie möglich bzgl. des Falles sammeln und ins Ticketsystem übertragen (siehe Dokument: „Vorgehensweise Analyse eines Supportfalls“)

3. Eskalationsmanagement

- Dem Kunden zuhören, bis er ALLE seine Probleme geschildert hat (Luft ablassen)
- Nicht versuchen, Gegenargumente während seiner Beschwerderede anzubringen
- „Anti“-Wörter wie „Nein“, „geht nicht“, „niemals“, „auf keinen Fall“... vermeiden
- Unter Umständen „Einwandsbehandlung“ durchführen (Ja, richtig das stimmt, Sie haben Recht, ... Schauen wir uns mal Ihren speziellen Fall genau an ...<jetzt kommen die Fakten/Tatsachen/ sachliche Argumente>)
- Wenn wir keine sofortige Lösung dem Kunden anbieten können, dann sein Problem aufnehmen und ihn informieren, dass das Thema bei uns besprochen wird und er eine Rückinfo erhält.
- Der Supportmitarbeiter sollte sich vor Augen führen, dass der Interessent/Kunde ein Problem mit unserem Produkt hat und nicht mit dem Mitarbeiter (Voraussetzung: der Mitarbeiter hat ihm keinen Grund für persönliche Kritik geliefert - Beachtung der vorherigen Punkte), deshalb keine Anschuldigungen persönlich nehmen!
- Beleidigungen muss man sich nicht gefallen lassen!
Reaktion: Keine Gegenbeleidigung aussprechen -> Unter Wahrung strikter Neutralität das Gespräch abbrechen: z.B. „ **Sehr geehrter Herr ... diese Formulierungen entsprechen nicht den Gepflogenheiten seriöser Geschäftskommunikation. Unter diesen Umständen muss ich leider das Gespräch beenden. Wir können jedoch gern versuchen, zu einem späteren Zeitpunkt auf sachlicher Ebene eine Lösung für Ihr Problem zu finden.**“