

01090 Kundenkommunikation – was kann man besser machen

1. Ein Kunde kommt ins Geschäft. Der Mitarbeiter telefoniert gerade und such Preise für Ersatzteile am Computer heraus. Nach ein paar Minuten schaut der Kunde genervt und verlässt der Kunde das Geschäft wieder.

2. Ein Kunde will sein Fahrrad zur Inspektion bringen. Er geht raus und holt das Fahrrad in den Laden. Dabei schlägt er mit dem Rahmen gegen die Eingangstür.

3. Ein Kunde fragt, wie viel die Reparatur seines Fahrrades kosten wird. Der Mitarbeiter sagt: „Das wird nicht ganz billig“

4. Ein Kunde fragt, ob sich die Reparatur seines alten Fahrrades noch lohnt. Der Mitarbeiter antwortet: „Kaufen Sie sich lieber ein neues Fahrrad“

5. Ein Kunde fragt, wie lang die Reparatur wohl dauern wird. Der Mitarbeiter antwortet: „Unsere Werkstatt ist gerade voll mit Aufträgen“

6. Ein Kunde hat sein Fahrrad in Reparatur gegeben. Er kommt zufällig in die Werkstatt, weil er etwas fragen will. Er hört wie die Mitarbeiter sich abfällig über sein Fahrrad unterhalten“.

7. Vor der Frühstückspause holt der Lehrling Brötchen beim Kiosk. Er nimmt dazu ein Kundenfahrrad. Vor der Bäckerei trifft er den Besitzer des Fahrrades.

8. Sie haben an einem Fahrrad Bremsen, Reifen und Kettensatz gewechselt. Bei der Probefahrt fällt ihnen auf, dass die Gabel verbogen ist.

9. Sie geben ein repariertes Fahrrad an den Kunden zurück. Der Kunde beschwert sich, dass die Reparatur viel teurer geworden ist als vorher mündlich besprochen.