

WiR.

**Regionalmanagement
Bamberg-Forchheim**

&

Ihr Kommunikations-Experte

Kai Erkelenz

von **körperseminare**

Maskenpflicht & Co.

Wissen – Haltung – Aktion

Wie Sie mit Ihren
Kunden und Gästen
sicher, gewandt und positiv
umgehen.

HALTUNG – Erfolgsgrundsätze im Gespräch mit Kunde/Gast ohne Maske

- Ich bewahre Haltung, bin freundlich und zugewandt
- Ich **vermeide** Belehrungen, Unterstellungen und **Diskussionen**
- Ich nehme seine Haltung ernst (wichtig für die weitere Gesprächsführung)
- Ich ziele mit meinen Argumenten auf die Einsichtsfähigkeit ab
- Perspektivwechsel:
Ich bitte den Kunden, sich in unsere Lage zu versetzen und zeige die Konsequenzen und negativen Folgen für uns auf
- Ich handle lösungsorientiert
- Wenn es nötig ist, zeige ich couragiert Grenzen auf

AKTION – Clevere Gesprächsführung mit unterschiedlichen Kundentypen

Unsere Empfehlung: einen Mundnasenschutz für Kunden/Gäste bereithalten

Praxisbeispiele für unterschiedliche Kundentypen bzw. Situationen:

- 1. Der Vergessliche (gutartig)**
- 2. Der Undisziplinierte („Hallodri“)**
- 3. Der Verharmloser (findet's doof)**
- 4. Der Verweigerer (handelt vorsätzlich, will nicht)**
- 5. Der Krieger (offenbar nicht einsichtsfähig)**
- 6. Der Attest-Kunde**
- 7. Wenn sich der Kunde/Gast auch nach einem Gespräch verweigert**

AKTION – Clevere Gesprächsführung mit unterschiedlichen Kundentypen

Praxisbeispiel

1. Der Vergessliche (gutartig)
2. Der Undisziplinierte (Hallodri)

Freundlich auffordern/erinnern:

Tragen Sie bitte Ihren Mund-Nasen-Schutz/Ihre Maske.

Ggf.: Wir stellen Ihnen gerne einen MNS zur Verfügung. *bzw.*

Wir haben auch einen MNS für Sie.

AKTION – Clevere Gesprächsführung mit unterschiedlichen Kundentypen

Praxisbeispiel

3. Der Verharmloser (findet's doof)

Ich verstehe gut, dass Sie genervt sind.

Aber Sie helfen mir/uns damit, eine Strafe zu vermeiden und in diesen schwierigen Zeiten noch mehr Probleme und Sorgen zu haben.

Bei uns geht es nur mit MNS. Bitte tragen Sie den MNS und unterstützen Sie uns hier.

oder: Bitte respektieren Sie trotzdem die Regeln und die Gefühle derjenigen, die das Thema Corona sehr ernst nehmen.

oder: Bitte schützen Sie bei uns die Menschen, die zur Risikogruppe gehören.

AKTION – Clevere Gesprächsführung mit unterschiedlichen Kundentypen

Praxisbeispiel

4. Der Verweigerer (handelt vorsätzlich, will nicht!)

Zielrichtung: Deren Recht, deren Freiheit vs. unsere Gesundheit/unsere Freiheit.

Sie pochen hier auf Ihre Freiheit. Das verstehe ich. Ich bitte Sie auch zu verstehen: Ihre Freiheit kann in diesem Fall anderen schaden. Mit Maske schützen Sie nicht sich sondern die anderen – und darum geht es. Deshalb gilt hier Maskenpflicht.

AKTION – Clevere Gesprächsführung mit unterschiedlichen Kundentypen

Praxisbeispiel

5. Der Krieger (offenbar nicht einsichtsfähig)

Sie ärgern sich über die, die die Regeln aufstellen.

Oder :

Sie kämpfen jetzt für eine Sache/gegen Regeln, die wir nicht gemacht haben.

Bitte kämpfen Sie nicht mit uns, sondern mit den Verantwortlichen.

Wir sind doch selbst betroffen und in unserer wirtschaftlichen Existenz bedroht.

Bitte helfen Sie uns, indem Sie den MNS tragen, auch wenn Sie nicht davon überzeugt sind.

AKTION – Clevere Gesprächsführung mit unterschiedlichen Kundentypen

Praxisbeispiel

6. Der Attest-Kunde

Lösungsorientierung ist hier gefragt.

Entwickeln Sie für Ihren Betrieb eine Strategie, wie Sie einen Attest-Kunden bedienen können. Zeigen Sie dem Attest-Kunden damit, dass Sie ihn ernst nehmen.

Im Laden: Kann ich Ihnen etwas vor die Türe bringen? Dürfen wir liefern? ... zur Ansicht/Anprobe mitgeben?

In der Gaststätte:

Es ist nur ein kurzer Weg bis zum Tisch – ist der mit Maske/Schal für Sie möglich?
Am Tisch können Sie die Maske sofort wieder absetzen.

AKTION – Clevere Gesprächsführung mit unterschiedlichen Kundentypen

Praxisbeispiel

7. Wenn sich der Kunde/Gast auch nach einem Gespräch verweigert

Vor die Entscheidung stellen:

Lieber Kunde, lieber Gast, Sie treffen jetzt bitte Ihre Entscheidung:
Entweder tragen Sie jetzt Ihren Mund-Nasen-Schutz, andernfalls können wir Sie leider nicht bedienen.

Hier noch ein sympathisches
Beispiel zur Prävention.
Gesichtet in Hamburg,
entsprungen bei der BVG
(Berliner Verkehrsgesellschaft)

Wir wünschen Ihnen
viele positive Gespräche
mit Ihren Kunden und Gästen!

WiR. & körperseminare

