

Verhalten am HelpDesk

oder „Sprechen Sie kundisch?“ ... ;-)

Inhaltsverzeichnis

Grundsätzliches	2
Fragebeispiele	2
geschlossen	2
InfoNein.....	2
Offen	2
Alternativ	2
Indirekt	2
Positiv formulieren	2
Elemente einer kunden- und firmenorientierten Fehler- und Reklamationsbehandlung	3
3 Prinzipien	3
Schwierige Anrufer	4
Der Zornige	4
Der Redselige	4
Der Unentschlossene	4
Der Schweiger.....	4
Der Impulsive	4
Der Arrogante.....	4
Der Rechthaberische.....	4

Dies ist eine kurze Zusammenfassung eines Kurses der Matracon AG
<http://www.matracon.ch>

Grundsätzliches

Was erwartet der Kunde, wenn er anruft?

Kunde will...

- Ernst genommen werden
- Antworten auf Fragen
- Problemlösung

Was muss ich anstreben?

- Kunde soll möglichst schnell weiterarbeiten können → evtl. „Temporärlösung“

Fragebeispiele geschlossen

- Haben Sie schon etwas probiert?
- Kann ich Ihnen weiterhelfen?

InfoNein

- Darf ich Sie fragen, kennen Sie Ihren SLA?

Offen

- Was haben Sie bereits probiert?
- Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?

Alternativ

- Ist es ein lokaler oder ein Netzwerkdrucker?

Indirekt

- Darf ich Sie fragen...
- Würden Sie...
- Hätten Sie...

Positiv formulieren

Machen Sie sich positiv formulieren zu einer Angewohnheit – die anderen werden auch zu Ihnen höflicher sein. Neueste Hirnforschungen bestätigen: **Positiv formulieren** ist extrem wichtig, z.B. auch fürs Selbstmanagement. Neujahrsvorsätze z.B. klappen nicht, weil Sie als Vermeidungsziele formuliert werden: z.B. „Ich will nicht mehr rauchen“. Viel besser sind Annäherungsziele: „Ich will gesund leben“.

So Nicht	Besser
Diese Software unterstützen wir nicht.	Ich kläre das gerne ab für Sie
Da kann ich Ihnen auch nicht helfen.	Ich verbinde Sie weiter (Backoffice, Spezialist...)
Das hätten Sie auch im Handbuch / interne Hilfe nachschauen können!	Haben Sie vielleicht ein Handbuch in der Nähe?
Sie müssen später nochmals anrufen.	Kann ich Sie zurückrufen? → Grund angeben
Wenn der Kunde einen bestimmten Supporter verlangt, der gerade nicht verfügbar ist...	Herr/Frau X ist gerade besetzt. Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?
Das habe ich Ihnen doch schon mal gesagt!	-

Das kann nicht stimmen.	-
Das haben Sie mich falsch verstanden!	Entschuldigung, ich habe mich nicht richtig ausgedrückt.
Das ist völlig unmöglich.	Das würde ich gerne machen, aber... (wir benötigen eine Bestellung)
Das weiss ich nicht.	Ich kläre des ab für Sie.
Das kann unser System nicht.	Das kann diese Version noch nicht.
Da sehe ich ein Problem, weil...	Problem lösen, Workaround, Problemownership
Das geht nicht vor Donnerstag.	Sie haben dies am Donnerstag. (Positiv formulieren)
Was haben Sie denn jetzt schon wieder angestellt?	(nicht in jedem Fall zu empfehlen, aber manchmal durchaus positiv)
Wenn Sie einen besseren Support wollen, müssen Sie einen höheren Servicelevel bestellen.	Darf ich Sie fragen, kennen Sie Ihren SLA?
Es gibt schon einen Weg, wie man das tun kann, aber ich glaube, Sie kennen sich da zu wenig aus.	Ich erledige dies für Sie.
Wenn es wirklich so ist, wie Sie sagen...	-
Da liegen Sie völlig falsch...	-

Elemente einer kunden- und firmenorientierten Fehler- und Reklamationsbehandlung

Abholen

- Echoing (Wiederholen)
- Interpretieren
- „Das ist nicht gut!“

Danken

Entschuldigen

- für Situation
- (Kollegen)

Lösung für Kunden

- Problemlösung
 - Workaround
 - Problemownership
- für Firma/Abteilung

Aktives Zuhören

- Antworten

Intelligente Fragestellung

3 Prinzipien

1. Sagen was geht, und nicht was nicht geht! (positiv formulieren)
2. Nicht alles hören
3. Ruhe bewahren

Schwierige Anrufer

Der Zornige

- zuhören
- spiegeln: „Das ist doch ein Scheissladen...“ „Scheissladen??“
- Recht geben (wenn sich etwas findet, wo man Recht geben kann, ohne z.B. gegenüber der Firma illoyal zu sein)
- mit der Tastatur klimpern / mit Bleistift über Papier kratzen
- versuchen Problem von den Emotionen zu trennen

- nicht: aufbrausen

Der Redselige

- geschlossene Fragen stellen
- zurückführen: „Sie haben da vorhin etwas Interessantes erwähnt.“

- nicht: aktiv zuhören

Der Unentschlossene

- Vorschlag bringen: „Aufgrund Ihrer sehr guten Erklärung des Problems empfehle ich Ihnen...“

- nicht: Alternativfragen stellen

Der Schweiger

- Offene Fragen
- nicht fragen: „Haben Sie ein Problem?“, sondern: „Was haben Sie für ein Problem?“
- aktiv zuhören
- auf einen Sockel stellen: „Ihre Meinung interessiert mich besonders“
- Zeit lassen

Der Impulsive

(rennt davon, komme nicht nach mit Tippen oder Schreiben)

- laut wiederholen, wo man ist; z.B. noch beim Vornamen, oder am Anfang des Problems, wenn der Anrufer bereits alles runtergeraspelt hat.

Der Arrogante

- versuchen, hinter die Fassade zu sehen

- nicht: in den Hammer laufen lassen
- nicht: arrogant antworten
- nicht: unterwürfig sein

Der Rechthaberische

- Dem ??? Recht geben (wenn es irgendwie geht)
 - Beispiel: „Jedes zweite Problem könnt ihr Pfeifen beim Helpdesk nicht beim ersten Anruf lösen“ – „Da haben Sie absolut Recht, mit den Problemen meine ich- 50% der normalen Fälle lösen wir beim ersten Anruf. 50% der komplexeren Fehler dauern etwas länger. Das gilt auch, wenn uns der User nicht genau erklären kann, was das Problem ist.“

- nicht: auf eigenen Standpunkt bestehen
- nicht: beweisen, dass man Recht hat