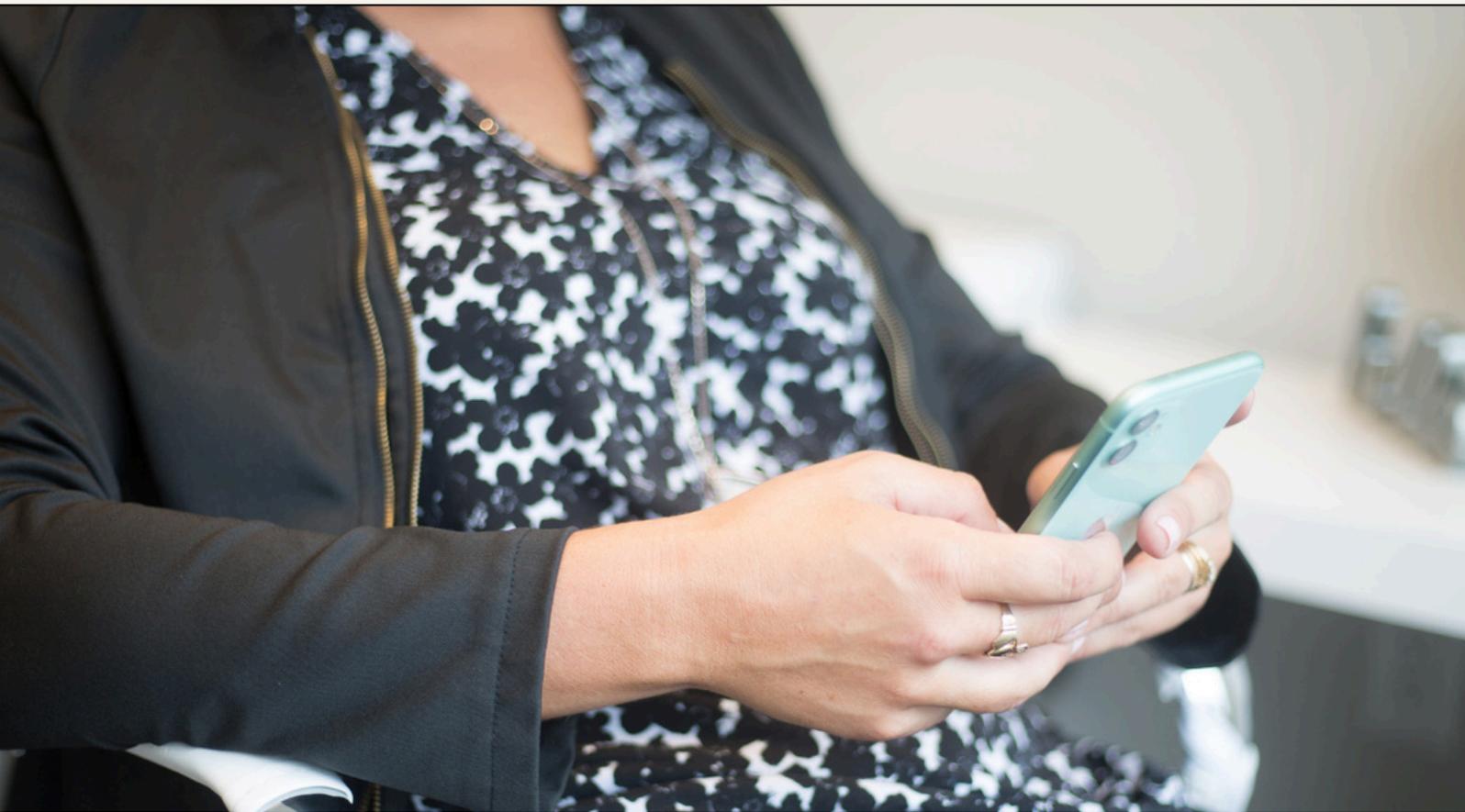


Kapitel 03

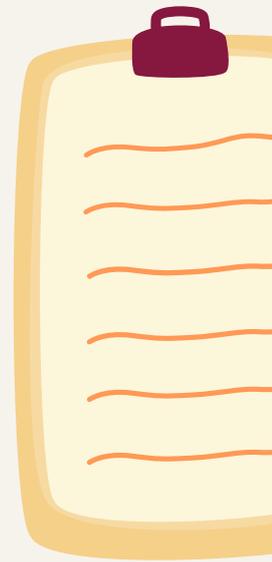
Blueprint für wirkungsvolle Dialoge



Grenzen setzen ist essenziell für deinen Erfolg und dein Wohlbefinden als selbstständige Beraterin oder Expertin. Es geht darum, deine eigenen Bedürfnisse und Werte zu schützen und gleichzeitig eine professionelle und respektvolle Beziehung zu deinen Kunden aufzubauen.

Konfliktgespräche

Dein Fahrplan



Sammele Informationen

Was ist das Anliegen des Kunden? Wie ist deine Perspektive und Haltung dazu? Wie hat sich eure Zusammenarbeit entwickelt? Was lief bisher gut, was sollte anders oder besser werden und warum?



Definiere deine Ziele

Was sind deine Ziele in diesem Gespräch? Willst du den Auftrag retten? Deine Meinung durchsetzen? Dich abgrenzen? Oder etwas ganz anderes?



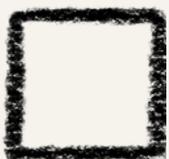
Bereite Argumente vor

Sammele auf Basis eurer bisherigen Zusammenarbeit Argumente, das die bisherige Situation eine Änderung braucht. Sieh das auch aus den Augen der Kundin. Wie würdest du an ihrer Stelle reagieren?



Entwickle Lösungsvorschläge

Was wäre für dich die beste Lösung? Was könnte ein Mittelweg für euch sein? Und welches Minimalziel möchtest du erreichen?



Lege dir einen Notfallplan zurecht

Manchmal kommt man einfach nicht auf einen gemeinsamen Nenner. Was kannst du im schlimmsten Fall tun? Spiele die Situation im Kopf durch, damit du innerlich vorbereitet bist.

Formulierungshilfen

für die schwierigen Kund*innentypen

Für Nörgelnde

1

Ich verstehe Ihren Unmut, Herr/Frau ..., und möchte die Situation gerne klären. Können Sie mir genauer sagen, was Ihnen nicht gefällt?"

Für Besserwisser*innen

2

Für den Besserwisser: "Ich schätze Ihr Engagement, Herr/Frau ..., und freue mich über Ihr Feedback. Gerne können wir Ihre Ideen im nächsten Schritt berücksichtigen. Aktuell konzentrieren wir uns aber erst einmal auf ..."

Für Unterschlossene

3

"Um Ihnen die Entscheidung zu erleichtern, schlage ich vor, dass wir uns auf diese zwei Optionen konzentrieren. Welche davon spricht Sie am meisten an?"

Für Preisdrücker*innen

4

"Ich bin überzeugt, dass meine Leistungen Ihnen einen hohen Mehrwert bieten. Mein Angebot basiert auf meiner langjährigen Erfahrung und Expertise. Gerne zeige ich Ihnen anhand von Beispielen, wie Sie davon profitieren."

Für die Unsichtbaren

5

"Ich habe Ihnen vor einer Woche die Unterlagen zugeschickt, Herr/Frau Könnten Sie mir bitte kurz Bescheid geben, ob Sie diese erhalten haben und ob noch Fragen offen sind?"

Für Fordernde

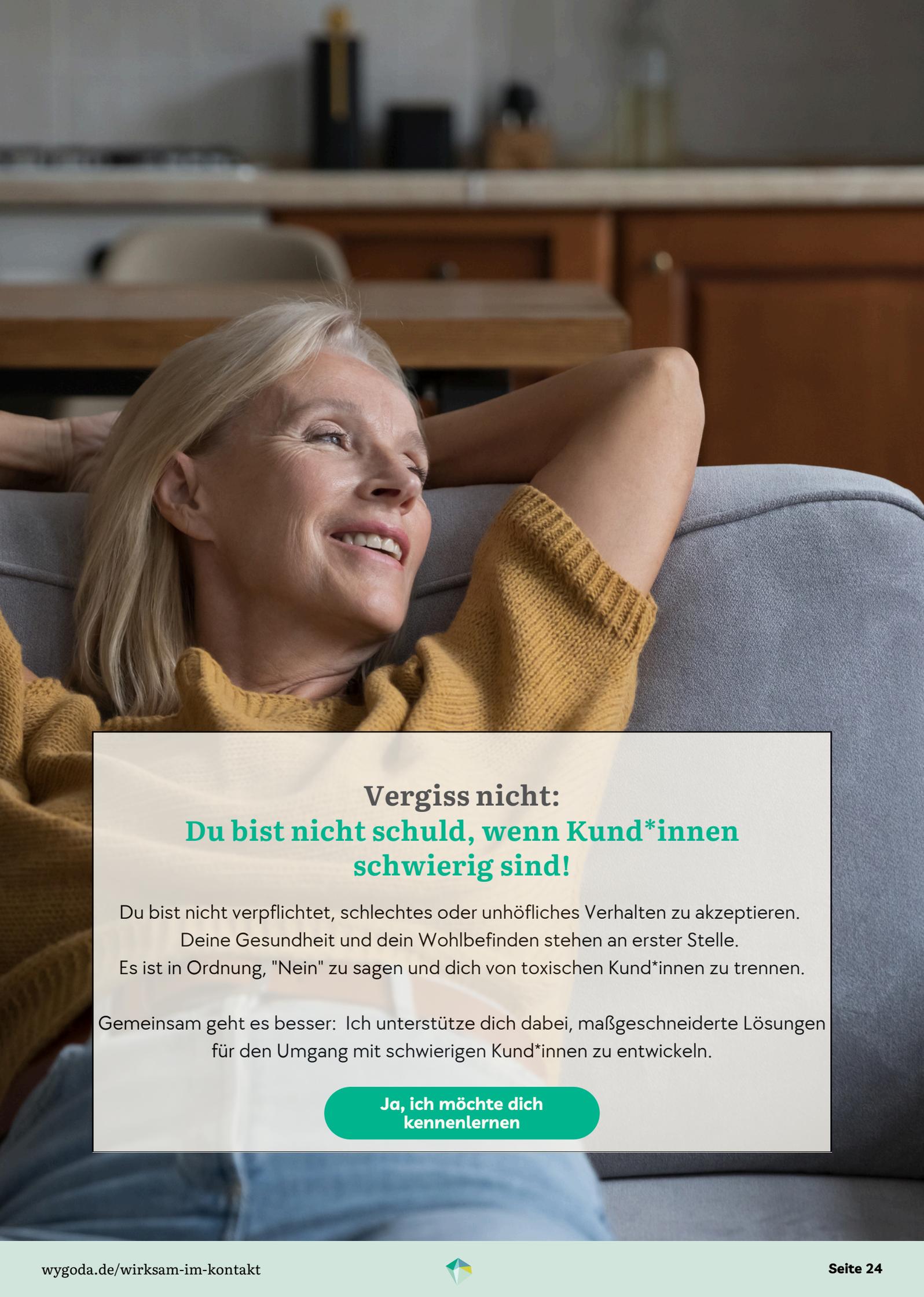
6

Für den Fordernden: "Ich verstehe, dass Sie das Projekt schnellstmöglich abschließen möchten. Mir ist es wichtig, Ihnen qualitativ hochwertige Arbeit zu liefern. Dafür benötige ich jedoch ... "

Bei Aggressionen

7

"Herr/Frau ..., ich möchte Sie bitten, ruhiger mit mir zu sprechen. Ich bin gerne bereit, mit Ihnen eine Lösung zu finden, aber nicht in diesem Ton."



**Vergiss nicht:
Du bist nicht schuld, wenn Kund*innen
schwierig sind!**

Du bist nicht verpflichtet, schlechtes oder unhöfliches Verhalten zu akzeptieren.
Deine Gesundheit und dein Wohlbefinden stehen an erster Stelle.
Es ist in Ordnung, "Nein" zu sagen und dich von toxischen Kund*innen zu trennen.

Gemeinsam geht es besser: Ich unterstütze dich dabei, maßgeschneiderte Lösungen
für den Umgang mit schwierigen Kund*innen zu entwickeln.

**Ja, ich möchte dich
kennenlernen**

WORKBOOK



Anstrengende Kund*innen sind kein Schicksal.

Du kannst dich heute entscheiden, etwas dagegen zu tun. Bist du bereit, das Gelernte in die Praxis umzusetzen und deine Zusammenarbeit mit Kunden auf neue Beine zu stellen? Hier sind deine Möglichkeiten, wie du deine Reise fortsetzen kannst:

Buche ein **kostenfreies Kennenlerngespräch**.

Oder gleich das **1:1-Coaching** für deine individuellen Herausforderungen. Gemeinsam entwickeln wir maßgeschneiderte Lösungen für deinen Umgang mit schwierigen Kund*innen.

Profitiere von meiner 25-jährigen Erfahrung und hole das Beste für dich raus!

**Ja, ich möchte dich
kennenlernen**

Das KLEINGEDRUCKTE

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieses E-Books darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Urheberrechtinhabers in irgendeiner Form oder auf irgendeine Weise, einschließlich Fotokopien, Aufzeichnungen oder anderer elektronischer oder mechanischer Verfahren, vervielfältigt, verteilt oder übertragen werden, außer im Falle von kurzen Zitaten in kritischen Rezensionen und bestimmten anderen nicht-kommerziellen Verwendungen, die durch das Urheberrecht gestattet sind.

Dieses E-Book ist durch das Urheberrecht und internationale Verträge geschützt. Die nicht autorisierte Vervielfältigung, Verbreitung oder Übertragung dieses E-Books, ganz oder teilweise, ist strengstens untersagt und kann schwere zivil- und strafrechtliche Folgen nach sich ziehen. Jede nicht autorisierte Nutzung der Materialien in diesem E-Book kann gegen das Urheberrecht verstoßen und wird rechtlich verfolgt.

Der Inhalt dieses E-Books ist geistiges Eigentum der Autorin und ist urheberrechtlich geschützt. Die Autorin behält sich das Recht vor, rechtliche Schritte gegen jede natürliche oder juristische Person einzuleiten, die das Urheberrecht dieses E-Books verletzt.

Durch den Zugriff auf dieses E-Book, dessen Lektüre oder Nutzung erkennst du alle anwendbaren Urheberrechtsgesetze und -vorschriften an und verpflichtest dich zu deren Einhaltung. Bitte respektiere die Rechte der Autorin und beteilige dich nicht an unautorisierten Aktivitäten, die eine Verletzung dieser Rechte darstellen könnten.

Ich danke dir für dein Verständnis und die Einhaltung des Urheberrechts.

Bildnachweise

istockphoto, Canva, Unsplash



DANKE DIR!

DU BIST GROßARTIG!



Ich bin Jeanette Wygoda

- Mehr als 25 Jahre Berufserfahrung
- Seit 10 Jahren selbstständige Unternehmensberaterin, Organisationsentwicklerin & Coach
- Transformation & Change, Stakeholder Management, Compliance & Governance, Führungskräfteentwicklung, Teamcoaching
- Branchen: Energie, Finanzen, Maschinenbau, Handel, Elektronik, Medien

Ausbildungen:

- M.A., M.B.A.,
- CTA-O, Zertifizierte Transaktionsanalytikerin
- Systemische Organisationsentwicklerin
- Train the Trainer IHK
- Agile Coach
- Scrum Professional
- Züricher Ressourcen Methode
- Lean Management
- Systemische Organisationsaufstellungen