



# Verstehen und Managen von Kund:innen- einstellungen



**COWORKING  
PLUS**



Co-funded by  
the European Union

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



## Anweisungen

*Das Modul " Verstehen und Managen von Kund:inneneinstellungen " wurde entwickelt, um Personen, die in verschiedenen Rollen mit Kund:innen interagieren, wie z. B. Vertriebsmitarbeiter:innen, Kund:innenendienstmitarbeiter:innen und Geschäftsinhaber:innen, eine umfassende Schulung zu bieten. Dieses Modul zielt darauf ab, die Lernenden mit dem Wissen und den Fertigkeiten auszustatten, die notwendig sind, um verschiedene Kund:inneneinstellungen zu verstehen, Kund:inneninteraktionen effektiv zu verwalten und positive Kund:innenbeziehungen zu fördern. Das Modul besteht aus einer Kombination von theoretischen Konzepten, praktischen Beispielen, Fallstudien und interaktiven Aktivitäten, um die Lernerfahrung zu verbessern.*



# Inhalt

- Einführung
- Lernziele
- Primäre Ressourcen für diesen Feind
- Auswirkungen und Gefahren
- Wie man mit diesem Feind umgeht
- Erfolgsbeispiele
- Referenzen





# Einführung

*Willkommen zu " Verstehen und Managen von Kund:inneneinstellungen". In diesem Modul werden wir die Welt der Kund:inneneinstellungen erkunden und Sie mit den Fertigkeiten ausstatten, um Kund:inneninteraktionen effektiv handzuhaben. Die Einstellung der Kund:innen hat einen erheblichen Einfluss auf deren Verhalten und deren Zufriedenheit. Das Verstehen der verschiedenen Einstellungen ist für die Arbeit mit Kund:innen unerlässlich. Dieses Modul kombiniert Theorie, praktische Beispiele und interaktive Aktivitäten, um das Engagement zu fördern. Am Ende des Moduls verfügen Sie über Strategien zum Umgang mit unterschiedlichen Einstellungen, zur Verbesserung der Kommunikation und zum Aufbau dauerhafter Kund:innenbeziehungen. Lassen Sie uns gemeinsam die Schlüssel zu erfolgreichen Kund:inneninteraktionen entschlüsseln. Eine kleine Einführung in das, was wir in diesem Modul lernen werden, eine Beschreibung des Themas und die Verbindung zwischen Theorie und Mikro-Lernaktivitäten.*





# Lernziele

- *Definition von Kund:inneneinstellungen und deren Auswirkungen auf den Geschäftserfolg.*
- *Erkennen verschiedener Arten von Kund:inneneinstellungen.*
- *Verstehen der Faktoren, die die Kund:inneneinstellungen beeinflussen.*
- *Erlernen von Techniken, um die Kund:inneneinstellungen zu steuern und positiv zu beeinflussen.*
- *Entwicklung wirksamer Kommunikationsstrategien für den Umgang mit Kund:innen mit unterschiedlichen Einstellungen.*
- *Ermittlung von Strategien zum Aufbau langfristiger Kund:innenbeziehungen.*



## **1. Akademische Fachzeitschriften und Forschungsberichte:**

*"The Influence of Customer Attitude on Customer Loyalty" by Oliver, Richard L.*

*"The Role of Customer Attitude and Customer Satisfaction in Customer Loyalty" by Yi, Youjae.*

*"Consumer Attitudes and Behavior: The Theory of Planned Behavior Applied to Food Consumption Decisions" by Ajzen, Icek.*

## **2. Bücher:**

*"Customer Satisfaction is Worthless, Customer Loyalty is Priceless" by Jeffrey Gitomer.*

*"The Customer Rules: The 39 Essential Rules for Delivering Sensational Service" by Lee Cockerell.*

*"Customer Relationship Management: Concepts and Technologies" by Francis Buttle.*

## **3. Fallstudien:**

*Harvard Business School: The case studies on customer attitudes, customer satisfaction, and customer relationship management provide real-world examples for analysis and discussion. (<https://www.hbs.edu/faculty/research/Pages/case-method.aspx>)*

## **4. Branchenberichte und Umfragen:**

- Berichte von renommierten Marktforschungsunternehmen wie Forrester Research, Gartner und McKinsey & Company bieten oft wertvolle Einblicke in die Einstellung und das Verhalten von Kund:innen in bestimmten Branchen.*

## **5. Professionelle Blogs und Webseiten:**

- Blogs und Websites, die sich mit dem Thema Kund:innenerfahrung befassen, wie z. B. CustomerThink, Customer Experience Magazine und Forbes Customer Service, bieten zahlreiche Artikel und Ressourcen zum Thema Verständnis und Management von Kund:inneneinstellungen..*

## **6. Schulungsmaterialien und Kurse:**

- Schulungsmaterialien und -kurse von Organisationen, die sich mit Kund:innenservice und Vertrieb befassen, wie z. B. Dale Carnegie Training und Customer Service Excellence, können strukturierte Inhalte und Übungen zur Verbesserung der Fähigkeiten im Umgang mit Kund:innen bieten..*

*Es ist wichtig zu beachten, dass diese primären Ressourcen als Referenzmaterial dienen, um den Inhalt des Moduls zu ergänzen. Je nach den spezifischen Bedürfnissen der Schulungsteilnehmer:innen und dem Branchenkontext sind möglicherweise Anpassungen und Anpassungen erforderlich.*

## AUSWIRKUNGEN UND GEFAHREN

- ✓ **Falscher Umgang mit negativen Einstellungen:** Ein falscher Umgang mit negativen Kund:inneneinstellungen kann Konflikte verschärfen und die Beziehung zwischen Kund:in und Unternehmen schädigen. Eine unzureichende Lösung oder schlechte Kommunikation kann zu Kund:innenunzufriedenheit, negativer Mundpropaganda und potenziellen Geschäftsverlusten führen.
- ✓ **Inkonsistente Anwendung von Strategien:** Eine inkonsistente Umsetzung der im Modul vermittelten Strategien kann zu unterschiedlichen Kund:innenerfahrungen führen. Wenn verschiedene Mitarbeiter:innen die Kund:inneneinstellungen auf unterschiedliche Weise behandeln, kann dies zu Verwirrung, Inkonsistenz und potenzieller Unzufriedenheit bei den Kund:innen führen.
- ✓ **Mangel an Empathie und Verständnis:** Wenn es nicht gelingt, sich in die Kund:innen einzufühlen und deren einzigartige Perspektiven zu verstehen, kann dies ein effektives Management der Kund:inneneinstellungen behindern. Mangelnde Empathie kann zu Missverständnissen, Frustration und verpassten Gelegenheiten führen, auf die Bedürfnisse und Anliegen der Kund:innen angemessen einzugehen.
- ✓ **Übeneralisierung und Stereotypisierung:** Es besteht die Gefahr, dass Kund:innen aufgrund ihrer Einstellungen übergeneralisiert oder stereotypisiert werden. Die einheitliche Behandlung aller Kund:innen mit ähnlichen Einstellungen kann dazu führen, dass individuelle Präferenzen und Bedürfnisse vernachlässigt werden, was zu suboptimalen Kund:innenerfahrungen führt.
- ✓ **Unzureichende Überwachung und Bewertung:** Ohne angemessene Überwachung und Bewertung kann es schwierig sein, die Wirksamkeit der im Modul vermittelten Strategien zu messen. Regelmäßige Bewertungs- und Feedback-Mechanismen sollten vorhanden sein, um verbesserungswürdige Bereiche zu identifizieren und sicherzustellen, dass die gewünschten Ergebnisse erreicht werden.

Um diese Gefahren zu entschärfen und die positiven Auswirkungen zu maximieren, ist es essentiell, die Bedeutung von Empathie, aktivem Zuhören und der konsequenten Anwendung der in diesem Modul vermittelten Strategien zu verstärken. Fortlaufende Schulungen, regelmäßige Leistungsbeurteilungen und Feedbackschleifen können dazu beitragen, potenzielle Fallstricke zu beseitigen und eine kontinuierliche Verbesserung des Managements der Kund:inneneinstellungen zu gewährleisten.

Durch das Erkennen dieser Auswirkungen und Gefahren und die Umsetzung geeigneter Maßnahmen können Unternehmen die aus dem Modul gewonnenen Erkenntnisse effektiv nutzen, um die Kund:innenzufriedenheit, Loyalität und den allgemeinen Geschäftserfolg zu verbessern.



## WIE MAN MIT DIESEM FEIND UMGEHET

- ✓ **Umfassende Schulung:** Vertiefende Schulungen zur Kund:inneneinstellungen, die folgendes umfassen: Faktoren, die die Einstellung beeinflussen, die Psychologie hinter positiven und negativen Einstellungen und wirksame Kommunikationsstrategien.
- ✓ **Rollenspiel-Übungen:** Nutzen Sie simulierte Szenarien, um den Umgang mit herausforderndem Kund:innenverhalten, die Lösung von Konflikten und die Anwendung effektiver Kommunikationstechniken zu üben.
- ✓ **Empathie und aktives Zuhören:** Betonen Sie die Bedeutung von Empathie und aktivem Zuhören bei Kund:innenkontakten, damit Sie die Anliegen und Bedürfnisse der Kund:innen verstehen und effektiv darauf eingehen können.
- ✓ **Maßgeschneiderte Kommunikation:** Den Teilnehmer:innen wird beigebracht, ihren Kommunikationsstil an die unterschiedlichen Einstellungen der Kund:innen anzupassen, indem sie die richtige Sprache, den richtigen Tonfall und nonverbale Hinweise verwenden.
- ✓ **Strategien zur Konfliktlösung:** Vermittlung wirksamer Konfliktlösungsstrategien, z. B. Ruhe bewahren, Perspektiven anerkennen, Gemeinsamkeiten finden und angemessene Lösungen anbieten.
- ✓ **Kontinuierliches Feedback und Verbesserung:** Einrichtung von Mechanismen für regelmäßiges Feedback und Evaluierung, um Stärken und Verbesserungsmöglichkeiten zu ermitteln und Schulungsinhalte und -strategien entsprechend zu verfeinern.
- ✓ **Überwachung und Bewertung:** Einführung von Systemen zur Messung der Wirksamkeit von Strategien zur Steuerung des Kund:innenverhaltens unter Verwendung von Umfragen zur Kund:innenzufriedenheit und Leistungskennzahlen.
- ✓ **Verstärkung und Unterstützung:** Bieten Sie kontinuierliche Verstärkung und Unterstützung durch Auffrischkurse, Folgesitzungen und Coaching, um die Beibehaltung und Anwendung der erlernten Fähigkeiten sicherzustellen.
- ✓ **Bleiben Sie auf dem neuesten Stand:** Halten Sie die Schulungsinhalte auf dem neuesten Stand der Forschung und der Branchentrends, um auf die sich verändernden Einstellungen und Verhaltensweisen der Kund:innen einzugehen.
- ✓ **Organisatorische Ausrichtung:** Fördern Sie eine kund:innenorientierte Kultur im gesamten Unternehmen und stellen Sie sicher, dass Schulungsinitiativen und Unternehmensrichtlinien und -verfahren aufeinander abgestimmt sind.

**Durch die Umsetzung dieser Strategien können Unternehmen Herausforderungen effektiv meistern, die Kund:innenzufriedenheit erhöhen und den Geschäftserfolg durch ein besseres Verständnis und Management der Kund:inneneinstellungen steigern.**



Co-funded by  
the European Union

## Erfolgreiche Strategie für die Anwendung der Fertigkeit "Kreativ sein"

- ✓ **Bewertung der organisatorischen Bedürfnisse:** Beginnen Sie mit einer gründlichen Bewertung der gegenwärtigen Kund:innenservice-Praktiken des Unternehmens und ermitteln Sie die Bereiche, die im Hinblick auf das Verständnis und den Umgang mit Kund:inneneinstellungen verbessert werden müssen.
- ✓ **Anpassung:** Passen Sie den Inhalt des Moduls an die jeweilige Branche, den Kund:innenstamm und die Unternehmensziele an. Integrieren Sie Beispiele aus der Praxis und Fallstudien, die bei den Teilnehmer:innen Anklang finden.
- ✓ **Engagieren Sie die Führungsebene:** Gewinnen Sie die Unterstützung und Zustimmung der Unternehmensleitung, um das Engagement und die Ressourcen für eine effektive Umsetzung des Moduls sicherzustellen. Betonen Sie den Einfluss des Kund:innenverhaltens auf den Geschäftserfolg und die Bedeutung von Schulungen in diesem Bereich.
- ✓ **Kommunikation vor der Schulung:** Vermitteln Sie den Teilnehmer:innen vor Beginn der Schulung die Ziele und Vorteile des Moduls. Dadurch werden Erwartungen gesetzt und Begeisterung für die Lernerfahrung geweckt.
- ✓ **Anwendung auf reale Szenarien:** Bieten Sie den Teilnehmer:innen die Möglichkeit, die im Modul erlernten Konzepte und Fähigkeiten auf reale Szenarien anzuwenden, denen sie in ihren Rollen begegnen. Fördern Sie ein unterstützendes Umfeld, in dem sie um Feedback und Anleitung bitten können.
- ✓ **Feedback und Bewertung:** Richten Sie Feedback-Mechanismen ein, um Beiträge der Teilnehmer:innen zu sammeln und die Wirksamkeit des Moduls zu messen. Nutzen Sie das Feedback, um notwendige Anpassungen und Verbesserungen vorzunehmen.
- ✓ **Integration in organisatorische Abläufe:** Verankern Sie die im Modul vermittelten Grundsätze und Strategien in den Richtlinien, Verfahren und Schulungsprogrammen des Unternehmens für den Kund:innenservice. Stellen Sie die Konsistenz zwischen den Abteilungen und die Ausrichtung auf die Gesamtziele der Organisation sicher.
- ✓ **Fortlaufende berufliche Entwicklung:** Fördern Sie die ständige berufliche Weiterentwicklung im Bereich des Verständnisses und der Verwaltung von Kund:inneneinstellungen. Halten Sie sich über Branchentrends, Forschung und bewährte Verfahren auf dem Laufenden und bieten Sie Möglichkeiten zum kontinuierlichen Lernen und zur Verbesserung der Fertigkeiten.

Mit dieser erfolgreichen Strategie können Unternehmen das Modul " Verstehen und Managen von Kund:inneneinstellungen " effektiv anwenden, was zu einer höheren Kund:innenzufriedenheit, verbesserten Beziehungen und letztendlich zu Unternehmenswachstum und -erfolg führt.



# Referenzen

- Keiningham, T. L., Aksoy, L., Cooil, B., Andreassen, T. W., & Williams, L. (2007). A holistic examination of Net Promoter. *Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management*, 14(2), 79-89.
  - Homburg, C., & Giering, A. (2001). Personal characteristics as moderators of the relationship between customer satisfaction and loyalty—An empirical analysis. *Psychology & Marketing*, 18(1), 43-66.
  - Verhoef, P. C., Lemon, K. N., Parasuraman, A., Roggeveen, A., Tsiros, M., & Schlesinger, L. A. (2009). Customer experience creation: Determinants, dynamics, and management strategies. *Journal of Retailing*, 85(1), 31-41.
  - Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(4), 33-44.
  - Kim, W. G., & Cha, Y. (2002). Antecedents and consequences of relationship quality in hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 21(3), 321-338.
  - Bolton, R. N., & Lemon, K. N. (1999). A dynamic model of customers' usage of services: Usage as an antecedent and consequence of satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 36(2), 171-186.
-