

Gefühle unserer Kunden

Beobachten Sie selbst: Meistens sind es nicht die Fakten, die Gegebenheiten, die einen Kunden wütend machen, sondern es sind seine Emotionen, die durch Ihr Verhalten am Telefon ausgelöst werden!

Negativ-Gefühle:



**Wut
Trauer
Ärger
Sich unter Druck gesetzt fühlen
Gereizt sein
Pessimistisch
Herabgesetzt
Verwirrt
Erstaunt
Misstrauisch
Verlegen
Ängstlich Kann
Panisch
Ablehnend
Frustriert
Hat aufgegeben
Defensiv**

Ihre Ideen:

Positiv-Gefühle



**Freude
Erstaunen
Begeisterung
Hoffnung
Aufgewertet werden
Optimistisch
Geholfen werden
Gut aufgehoben sein
Sicher fühlen
Zutrauen/Vertrauen
Offensiv
Fragen werden beantwortet
Beruhigt
„Starken“ Rücken durch uns
Gut informiert werden
Gute Atmosphäre
Schnelle Hilfe**