



Foto: Fotolia

Ein Lächeln kann man am Telefon hören. Es macht manches (technische) Problem erträglicher!

Anwender und Techniker – zwei Welten begegnen sich

Wer technischen Support braucht, muss oft erst heftig schlucken, bevor er zum Hörer greift. Der Grund: Die Kommunikation stimmt nicht. Doch Experten können lernen, die Sprache ihrer Kunden zu sprechen.

► Kennen Sie das? Sie haben ein Problem mit Ihrem Computer, rufen Ihren Service an und nach kurzem Willkommensgeplänkel werden Ihnen eine Reihe von technischen Fragen gestellt, die Sie nicht wirklich verstehen. Das liegt daran, dass für den technischen Support das Problem im Vordergrund steht. Der Anwender scheint eher zu stören. Dabei ist guter Kundenservice mehr als nur die Behebung eines Problems: Der Kunde möchte ernst genommen und freundlich behandelt werden und schon gar nicht das Gefühl bekommen, er sei technisch minderbegabt.

Doch es braucht Fingerspitzengefühl für ein kundenorientiertes Gespräch. Fachkompetenz allein hilft nicht, um dem Anwender das Gefühl zu geben, ihn zu verstehen, Sicherheit auszustrahlen und seine Sprache zu sprechen. Oft eskalieren Telefonate, weil sich die Anwender missverstanden, bevormundet oder unfreundlich behandelt fühlen.

Selten liegt es an fehlender technischer Kompetenz auf Seiten der Mitarbeiter. Die menschliche Komponente wird vernachlässigt – die Kommunikation reduziert sich auf den Austausch von Fakten.

Häufig passiert es, dass sich Techniker aufgrund weniger Details auf einen Lösungsweg einschießen und dabei übersehen, dass dem Kunden mit einer schnellen Zwischenlösung oft sehr viel mehr geholfen ist.

Um bei der IT zu bleiben, hier ein Beispiel: Ein Anwender ruft an, weil sein Arbeitsplatzdrucker nicht funktioniert. Er schildert, dass er eine Liste mit Zahlungsplan drucken möchte, die er dringend für die nächste Besprechung mit seinem Chef benötigt. Der Techniker stellt eine Reihe von Fragen, zum Beispiel nach Druckertyp oder ob ein Papierstau vorliegt. Dabei fehlt die Frage, bis wann er den Ausdruck braucht. Dem Betroffenen wäre aber schon geholfen gewesen, wenn er auf einen anderen Drucker umgeleitet worden wäre. Denn sein eigentliches Problem liegt ja darin, dass er den Ausdruck benötigt und weniger, dass der Drucker nicht druckt. Für diese Lösung ist beim Support Kundenverständnis, Aufmerksamkeit, Flexibilität und Kreativität gefordert.

Guter Service „menschelt“ also, und dies lässt sich lernen. Techniker müssen verstehen, dass sie nicht mehr nur technikversierte Eigenbrötler sein können, um guten Service zu liefern. Lösungsorientiertes Arbeiten erfordert vor allem, sich mit dem Anwender und seiner Situation auseinanderzusetzen.

Der Mitarbeiter im technischen Support hat daher die Aufgabe, folgende Fragen in kürzester Zeit für sich zu beantworten:

- Was ist das technische Problem?
- Welche Bedürfnisse hat der Mensch?
- In welchem Kontext steht das Problem?

Nur mit allen drei Perspektiven ist es möglich, eine realistische Einschätzung der Problemsituation abzugeben und die richtige Entscheidung zur weiteren Vorgehensweise zu treffen. Das technische Problem ist erfasst, der Mensch (Anwender) kann auf Beziehungsebene die richtigen Signale bekommen und der Kontext hilft, die Priorität einzuschätzen. ◀

IHK-TIPP

SECHS TIPPS FÜR DEN TECHNISCHEN SUPPORT

- **Fragen stellen:** Stellen Sie dem Kunden zu Gesprächsbeginn offene Fragen (W-Fragen), um in seiner Sprache die Sachlage geschildert zu bekommen. Dabei hören Sie nicht nur was inhaltlich sein Problem ist, sondern auch, in welcher Stimmung er ist und welches fachliche Niveau er hat.
- **Aktives Zuhören:** Lassen Sie den Kunden erzählen und geben Sie Hörsignale wie "aha" oder "ich verstehe".
- **Wertschätzung** - Vermeiden Sie störende Hintergrundgeräusche wie Radio, Kollegenstimmen, Kaffee trinken. Erklären Sie Geräusche wie Tastatur-Klappern "ich schaue gerade nach..." oder "ich erfasse das..."
- **Zusammenfassen:** Fassen Sie anschließend noch einmal mit eigenen Worten zusammen, was Sie verstanden haben oder geben Sie dem Kunden einen Überblick, wie es weiter geht.
- **Zeigen Sie Verständnis:** Die menschliche Seite des Anwenders ist immer auch ein Teil der Problemlösung. Wenn der Anwender sich gut fühlt, ist er viel eher bereit mitzuarbeiten und Kompromisse einzugehen.
- **Lächeln Sie** - Bleiben Sie locker, versuchen Sie zu lächeln, das bringt eine angenehme Atmosphäre in das Gespräch.



Marilla Bax
marillabax Unternehmensberatung,
Ludwigsburg.
www.marillabax.de