Kundenorientierter Support

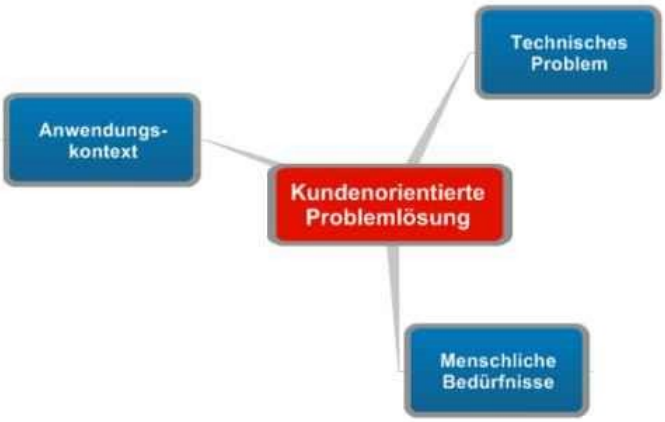
Vom Technikfreak zum Kundenversteher

Von Marilla Bax, marillabax Unternehmensberatung

12.03.2010 – Die immer größere Vielfalt im technischen Umfeld und die damit entstehende Komplexität fordert immer mehr technisches Wissen auch von den Mitarbeitern im IT-Support. Dabei bedingt lösungsorientiertes Arbeiten vor allen Dingen auch, sich mit dem Anwender und seiner Situation auseinanderzusetzen. Insofern gilt heute für den professionellen Service, drei Problemfelder zu erfassen und zu bearbeiten: das eigentliche technische Problem, den Anwender und den Anwendungskontext.

Der Mitarbeiter im Anwender-Support hat die Aufgabe, in kürzester Zeit herauszufinden:

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



Nur mit allen drei Perspektiven (Technik, Mensch und Prozess, kurz die **TMP-Methode**) ist es möglich, eine realistische Einschätzung der Problemsituation abzugeben und die richtigen Entscheidungen 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.

In Anlehnung an die Ishikawa und basierend auf der MindMapping–Methode werden die drei Perspektiven direkt visualisiert und für die schnelle und richtige Vorgehensweise analysiert. Dies kann einfach auf einem Notizzettel für sich selbst oder direkt im Ticketsystem strukturiert erfasst werden.

Die Technik

- vereint Ishikawa und MindMap–Technik,
- beleuchtet die drei wesentlichen Perspektiven für den IT Support,
- visualisiert Problemfelder: Technik, Mensch und Prozess und
- hilft die Priorität entscheidend für den Kunden zu setzen.

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 bedingt vor allen Dingen, sich mit dem **Anwender und seiner Situation** auseinanderzusetzen.

Ein klassisches Kommunikationstraining bringt den Technikern und IT'lern allerdings wenig, da bei ihnen eine Besonderheit besteht: Sie müssen erst lernen, ihre Fachsprache an die Sprache des Kunden anzupassen und dessen aktuelle Bedürfnisse zu analysieren. Dies ist in Seminaren mit einem hohen aktiven Anteil besonders effektiv und nachhaltig möglich. Außerdem ist es wichtig, dass das theoretisch Gelernte in individuellen Arbeitssituationen eingeübt werden kann.

Die menschliche Seite des Anwenders wahrnehmen

Insbesondere wenn er mit technischen Detailfragen konfrontiert wird, fühlt sich der Anwender schnell überfordert und wenig verstanden. Der Techniker braucht ein gutes 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 der fehlenden technischen Kompetenz aufseiten der Mitarbeiter. Die menschliche Komponente wird vernachlässigt – die Kommunikation reduziert sich auf den Austausch von Fakten. Mit folgenden recht einfachen Mitteln jedoch kann auf der **Beziehungsebene** kommuniziert werden:

- **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 Hörersignale "aha" oder "ich verstehe".
- **Wertschätzung** - Vermeiden Sie störende Hintergrundgeräusche wie Radio, Kollegenstimmen, Kaffee trinken. Erklären Sie Geräusche wie Tastatur-Klappern "ich schau

gerade nach..." oder "ich erfasse das..."

- **Zusammenfassen** - Fassen Sie anschließend noch einmal mit eigenen Worten zusammen, was Sie verstanden haben bzw. 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 bzw. auch Kompromisse einzugehen.
- **Lächeln Sie** - Bleiben Sie locker, versuchen Sie zu lächeln, das bringt eine wohlige Atmosphäre in das Gespräch.

[Bild: Iosif Szasz-Fabian - Fotolia.com]

Über die Autorin

Marilla Bax

Marilla Bax ist Gründerin und Inhaberin der marillabax Unternehmensberaterung. Sie ist ServiceManager (KVD) sowie Trainerin und Beraterin mit den Schwerpunkten: Servicequalität, Customer Support und Projektmanagement.

marillabax Unternehmensberatung
Königsallee 43
71638 Ludwigsburg

Telefon 07141 - 12 56-80
E-Mail info@marilla-bax.de
Web www.marilla-bax.de

© 2010 www.business-wissen.de