

Customer Orientation

by Tony Stockwell

WALKING IN CUSTOMER'S SHOES



© ATS 2010 EFFECT

NOTE

Learning dialogues are an important part of each course as they contain all the information to be taught. In order to be successful, they must be accompanied by the other important elements of the course. These include posters containing key elements, learning activities for transfer and presentation, all of which are set out and explained in the teacher's manual which is created in the form of a Learnflow for each course.

The following elements are essential:

Text Dialogues

Learning Posters

Learning Activities

Selected Music

Detailed Lesson Plan

Der erste von 4 Texten

IN KUNDENSCHUHEN LAUFEN

Joey

Das solltest du gehört haben!
Ganz viel technisches Kauderwelsch
und wahnsinnig unfreundlich.
Alles, was ich wollte,
war eine einfache Erklärung
einer Funktion meiner neuen Kamera.
Ich rufe noch mal an und beschwere mich.

* * *

5 Minuten später.

* * *

Miriam

Und, wie war es?

Joey

Also, das war anders.
Ich habe immer noch nicht
die Antwort, die ich wollte,
aber sie war sehr freundlich und
hat versprochen, mir so schnell wie möglich
eine Antwort zu geben.
Ich fühlte mich **wirklich verstanden**.

Christina

Ich frage mich, warum Leute
so unterschiedlich reagieren.

Joey

Sie sind ein **Help Desk**.
Ich erwarte Hilfe.

The first of four texts

WALKING IN CUSTOMERS' SHOES

You should have heard that!
A load of technical mumbo-jumbo
and unfriendly as hell.
All I wanted
was a simple explanation
about one function of my new camera.
I'm going to ring again and complain.

* * *

5 minutes later.

* * *

So how is it going?

Well, that was different.
I still didn't get
the answer I wanted
but she was extremely friendly and
promised to get an answer for me
as quickly as possible.
I actually felt understood.

I wonder why people react
so differently.

They are a help desk.

I expect help.

Christina

Benehmen wir uns so?

Do we behave like that?

Miriam

Vielleicht.

Perhaps, we do.

Schauen wir uns an,
wie wir **auf Kunden reagieren**.

Let's have a look at
how we react to customers.

Joey

Unser Ziel muss sein,
uns bewusst zu machen,
wie Kunden denken,
was sie motiviert und
warum sie sich so verhalten.

Our goal is
to be aware of
how customers think,
what motivates them and
why they behave the way they do.

Christina

Bevor ein Kunde
Kontakt mit uns aufnimmt,
hat er schon einige Erfahrungen
hinter sich:
Enttäuschung, Frust,
ein Gespräch mit einem Kollegen, Interesse.
Jedes einzelne und alle Gefühle zusammen
kommen in Frage.

Before a customer
contacts us,
they have already gone through
certain procedures,
disappointment, frustration,
a conversation with a colleague, interest.
It could be any one and
all of these things.

Miriam

Also, dann lass uns versuchen,
in Kundenschuhen zu laufen.

So let's try and
walk in customers' shoes.

Joey

Wenn der Kunde Information braucht oder
ein Problem hat,
hat er vermutlich bereits
selbst versucht, es zu lösen ...

If they need information or
have a problem,
they have probably already tried
to solve the problem themselves.

Christina

... ohne Erfolg.
Er hat vielleicht sogar
einen Kollegen um Rat gefragt,
versucht, das Handbuch zu lesen,
aber eines ist sicher,
er ist in seiner Arbeit behindert,
das heisst sein **Frustrationspegel**
ist hoch.

Miriam

Wenn er vorher schon einmal
etwas Ähnliches erlebt hat,
ist er vielleicht verärgert und
hat sich bereits negativ
über das Programm, das System
oder über uns geäußert -
zumindest in Gedanken.

Joey

Je nachdem, ob das Problem
schnell behoben wurde oder nicht,
ist seine **Erwartung**,
seine **Einstellung** und sein Verhalten
uns gegenüber vorher bestimmt.

Miriam

Welche Gedanken könnte
er haben?

Christina

Er könnte sich **schuldig** fühlen,
ist interessiert, faul
oder sogar über etwas ganz anderes **verärgert**
und sucht nur einen **Sündenbock**,
an dem er es auslassen kann.

...and failed.

They may have even spoken
to a colleague for advice,
or tried to read the manual,
but one thing is certain,
they are hampered in their work –
which means their frustration level
is high.

If they have experienced
something similar before,
they may be angry and
have already at least thought,
if not made negative statements
about the programme,
the system or us.

Depending on whether the problem
was solved quickly or not,
determines their expectations,
their attitude and behaviour
towards us.

What other frames of mind
could the enquirer have?

They could feel guilty,
interested, lazy or
even be annoyed about something else
and are looking for someone
to let it out on.

Joey

Jetzt haben wir uns damit beschäftigt,
was einen Kunden motiviert,
uns anzurufen.
Was passiert,
nachdem er angerufen hat?
Nehmen wir an, sein Problem
wurde behoben.

Miriam

Dann ist der Fall abgeschlossen.

Christina

Nicht unbedingt.
Ein neuer Vorgang beginnt.
Er **spricht mit einem Kollegen**,
der vorher schon involviert war
oder auch nicht.

Miriam

Aber wir haben das Problem gelöst,
also ist er zufrieden.

Joey

Das hängt davon ab, wie wir
ihn behandelt haben.
Das Problem ist vielleicht gelöst,
aber wenn wir
zu effizient, zu technisch,
zu abrupt oder sogar desinteressiert waren,
hat er sich eine Meinung gebildet,
von der abhängt,
wie er sich in Zukunft verhält und
was er über uns sagt.

Now we have dealt with
what motivates them
when they call.
What happens after
they have called?
Let's assume that their problem
has been solved.

Then the matter is closed.

Not necessarily.
A new procedure may start.
They talk to a colleague,
who was previously or
not previously involved.

But we have solved the problem,
so they are happy.

That depends on how we behaved
and treated them.
The problem could be solved
but because we were
too efficient, too technical,
too abrupt or even disinterested,
they have formed an opinion
which will determine their behaviour
towards us in future and
how they comment about us.

Christina

Nehmen wir das Beispiel
mit deiner Kamera.
Dein erster Anruf hat dich verärgert.
War dein Ansprechpartner
fachkundig?

Let's take your example
with your camera.
Your first call made you angry.
Did the person you talked to
know their stuff?

Joey

Ich würde sagen "ja",
weil er viele Fachworte benutzte.

From the technical language they used,
I would say yes.

Miriam

Hat er das Problem gelöst?

Did they solve your problem?

Joey

Nein und ich fühlte mich,
als ob ich schlecht und
von oben herab behandelt wurde.
Deshalb war ich sauer.

No and I felt as though
I had been treated badly and
looked down on.
That's why I was angry.

Christina

Okay, nun zu deinem zweiten Anruf.
Als du anrufst,
war deine Absicht, dich zu beschweren
und dich zu rächen.
Hast du das getan?

Okay, your second call.
When you rang,
your intention was to complain
and get revenge.
Did you do that?

Joey

Nein, überhaupt nicht.
Mein zweite Gesprächspartnerin
war sehr verständnisvoll.
Sie sprach auf meinem Niveau,
hörte mir gut zu,
antwortete offen und ehrlich und
versprach, eine Lösung zu finden.

Not at all.
The second person
was understanding,
spoke to me on my level,
listened to what I was saying,
responded openly and fairly and
promised to find a solution.

Miriam

Sie zeigte wirklich Interesse.
Hat sie eine Lösung gefunden?

They showed real interest.
Did they find the solution?

Joey

Nein, aber sie hat versprochen,
zurückzurufen.

No, but she promised
to ring back.

Christina

Je mehr du
über deinen Kunden weißt und
je mehr Gesprächstechniken du beherrschst,
desto besser bist du.

The more you know
about your customer and
the more communication skills you have,
the better you are.

FÜHRE DEINE KUNDEN

LEADING YOUR CUSTOMER

Miriam

Kompetenz ist nicht unbedingt,
was du weißt,
sondern, **wie du dich verhältst**.

Competence is not necessarily
what you know
but how you behave.

Christina

Haben deine beiden Gesprächspartner
unterschiedlich gesprochen?

Was there a difference in the way
the two people spoke?

Joey

Ja, "Herr Technokrat"
benutzte meistens "wir", "man",
"könnte" und "nehme an".
"Frau Freundlich"
benutzte sehr viel "Sie" und "ich"
und obwohl sie ausdrücklich sagte,
was ich zu tun hatte und
was sie tun würde,
war sie sehr freundlich.

Yes, Mr Technocrat
used predominantly "we" and "one",
and lots of "coulds" and "supposes".
Mrs Friendly
used "you" and "I" a lot and
although she said explicitly
what I had to do and
what she would do,
it was in a very friendly way.

Sie hat mich wirklich
durch die Schritte geführt.

Christina

Um kompetent zu sein,
musst du **deinen Kunden führen**.

Miriam

Natürlich, **Kunden wollen geführt werden**.
Du bist der Fachmann,
also musst du führen.

She definitely lead me
through the procedures.

In order to be competent
you must lead your customer.

Sure, customers want to be lead.
You are the expert,
so you must lead.

STARKWORTE BENUTZEN

Joey

Die **Befehlsform**
mit einer freundlichen Stimme zu benutzen
schafft eine Atmosphäre der Kompetenz.

Christina

Die Möglichkeitsform wie
“würde, sollte und könnte”
und andere Schwachworte wie
“vielleicht, möglicherweise und eventuell”
werden durch **Starkworte** ersetzt.

Miriam

Statt zu sagen:
“Könnten Sie mir sagen,
was auf Ihrem Bildschirm ist?”
sagst du: **“Beschreiben Sie,
was auf Ihrem Bildschirm ist.”**

USING THE IMPERATIVE

Using the imperative and
a friendly voice,
creates an atmosphere of competence.

Conditionals like
“would, should and could”
and other weak words like
“perhaps, possibly and eventually”
are replaced by the imperative.

Instead of saying:
“Could you tell me
what is on your screen?”
say: “Describe to me
what is on your screen.”

Christina

Statt: “Es wäre vielleicht eine gute Idee,
es noch einmal zu probieren,”
sagen wir: “**Versuchen Sie das noch einmal.**”

Instead of: “It might be
a good idea to try again”,
we say: “Try that again”.

Joey

Das zeigt nicht nur **Zuversicht**,
sondern **verkürzt** auch **das Gespräch**.

This not only shows confidence
but shortens the conversation.

Miriam

Es **beruhigt den Anrufer**.

It reassures the caller.

Joey

Könnte es sein, dass deine Stimme ...
Entschuldigung ...
Die richtige Stimme zu benutzen
ist unerlässlich.

Could it be that your voice is ...
sorry ...
Using the right voice
is essential.

Miriam

Du lernst schnell.

You learn quickly.

SCHMUCKWORTE BENUTZEN

ADD COMPLIMENTARY WORDS

Christina

Um die allgemeine Atmosphäre
positiv zu beeinflussen,
fügen wir unseren Aussagen
Schmuckworte hinzu.
So wird aus: “Starten Sie Ihr System neu.”
”**Es ist besser, neu zu starten.**”

In order to enhance
the general atmosphere,
we add complimentary words
to our sentences.
E.g. “Now reboot your system”
becomes: “It’s better to reboot.”

Joey

“Ich schicke Ihnen das per Mail” wird zu
”**Ich schicke Ihnen das gerne per Mail.**”

“I’ll mail you that” becomes
“I’ll be happy to mail you that.”

Christina

“**Besser, gut, gerne, ideal, beste**”
schaffen positive Assoziationen.

“Better, good, happy, ideal, best”
create positive associations.

POSITIVE FORMULIERUNGEN

POSITIVE SENTENCES

Miriam

Ob du
gute Kommunikation
und höhere Kundenzufriedenheit
erreichen kannst, hängt von deinen
sprachlichen Fähigkeiten ab.

Creating a good
communication environment and
increasing customer satisfaction
is dependent
on your linguistic abilities.

Joey

Was sollten wir vermeiden ...
ich meine, was müssen wir vermeiden?

What should we avoid ...
I mean, must we avoid?

Christina

Schwache und negative Sätze.
Sei dir im klaren, dass Superlative und
„Yiphhie“ Aussagen
manchmal übertrieben klingen.

Weak sentences and negatives.
Be aware that superlatives
and “yiphhie” phrases sometimes
sound exaggerated.

Joey

Du hast absolut recht.
Ich spreche von
negativen Formulierungen.

You're perfectly correct.
I'm talking about
negative sentence structure.

Christina

Gib mir ein Beispiel.

Give me an example.

Joey

Du hast von Übertreibungen und
“Yiphhie” Einstellungen und Sätzen gesprochen.
Ich habe geantwortet:

You said superlatives and
“Yiphhie” attitudes and phrases.
I responded with:

“Du hast absolut recht.”

Die negative Antwort ist:

“Das ist nicht, was ich meine,
darüber habe ich nicht gesprochen.

Nein, das meinte ich nicht.“

Christina

“Wir finden heute keine Lösung.” =

**“Wir finden so schnell wie möglich
eine Lösung.”**

Joey

“Nach 6 bin ich nicht hier.“ =

“Sie können mich bis 6 erreichen.”

Miriam

Heisst das,

dass wir “nicht” nicht benutzen dürfen?

Joey

Natürlich dürft ihr.

Seid euch einfach bewusst,
dass viele “nicht” und “nein”
wenig Optimismus zeigen.

Christina

Ein Teil unserer Gespräche
beschäftigt sich damit,
Kundeninformation zu erhalten.

Miriam

Warum nennen wir sie
“Klienten” oder “Kunden”?

Christina

Weil sie es sind.

“You’re perfectly correct”.

The negative response is:

“That’s not what I mean,
that’s not what I’m talking about.

No, I didn’t mean that.“

“We won’t find the solution today.” =

“We’ll find the solution as quickly
as possible”.

“I’m not here after 6 p.m.” =

“You can get me up until 6 p.m.”

Does this mean

we are not allowed to use “not”?

Of course, it’s allowed.

Simply be aware of the fact
that a lot of “nots” and “nos”
show little optimism.

Parts of our conversations
deal with getting information
from our client.

Why do we call them

“clients” and “customers”?

Because they are.

Wir stellen für sie
eine Dienstleistung zur Verfügung.
Sie sind von uns abhängig.
Sie brauchen bestimmte Informationen
und Unterstützung von uns.
Wir verdanken ihnen
unseren Job.

Joey

Sie sind gute Kunden und
sollten auch so behandelt werden.

OFFENE FRAGE

Christina

Du hast eine **Offene Frage** gestellt.
Offene Fragen **verlangen Antworten,**
die Information beinhalten.
Sie verlängern meist das Gespräch.

GESCHLOSSENE FRAGE

Miriam

Geschlossene Fragen werden
mit "**Ja**" oder "**Nein**" beantwortet.

Joey

Genau, du bekommst schnell Information,
hältst deine Anrufe kurz,
aber bekommst unter Umständen
nicht alle Informationen, die du brauchst.

Christina

Geschlossene Fragen
beschränken deine **Information.**

We provide a service
for them.
They are dependent on us
for certain information
and assistance.
It's because of them
that we have a job.

They are good customers and
should be treated as such.

OPEN QUESTION

You asked an open question.
Open questions require answers
which contain information.
They tend to lengthen conversations.

CLOSED QUESTION

Closed questions are answered
with "yes" or "no".

Exactly, you gather information quickly,
keep your calls short
but may not gain
all the information you need.

Closed Questions
limit the amount of information.

FÜHRENDE FRAGEN

Joey

Es gibt drei andere Fragearten,
die Führende Fragen genannt werden.

LEADING QUESTIONS

There are 3 other types of questions
which are called “Leading Questions”.

ANGEHÄNGTE FRAGE

Miriam

Angehängte Fragen **verkürzen das Gespräch**
und **liefern Information**.

Dein Kunde muss reagieren und
gleichzeitig
führst du deinen Kunden.

QUESTION TAG

Question Tags shorten calls
and present information.
Your client has to respond and
at the same time,
you lead your customer.

Christina

“Sie wissen,
dass Sie den Vorgang abkürzen können,
indem Sie die folgende Tastenkombination
drücken, nicht wahr?”

“You know that
you can shorten the procedure
by pressing the following
key combination, don’t you?”

Miriam

“Sie wissen, dass Sie das später
abfragen können, nicht wahr?”

“You realise you can retrieve it later,
don’t you?”

Joey

Du lieferst eine **Information**
und hängst “**nicht wahr**” an den Satz an.
Damit muss der Kunde deine **Aussage bestätigen**.
Selbst, wenn er es vorher nicht wusste,
jetzt weiss er es.

You present a piece of information
and use a question tag
so that the customer has to confirm.
Even if they didn’t know before,
they know now.

ALTERNATIVFRAGE

Christina

Alternativfragen

geben eine **beschränkte Auswahl**.

Sie informieren Kunden,
beteiligen sie und

führen sie zur Entscheidung.

Miriam

„Wollen Sie,
dass ich Sie zurückrufe oder
eine Email sende?“

Joey

Was ist besser für Sie?

„Ich rufe Sie um 11 Uhr an oder
Sie rufen mich an, wenn Sie
aus Ihrem Meeting kommen?“

IGEL TECHNIK

Christina

Die Igel Technik

beantwortet **eine Frage**

mit einer Gegenfrage,

wenn du eine Frage nicht beantworten kannst
oder willst.

Miriam

Das ist eine sehr nützliche Technik
beim Umgang mit Beschwerden
oder verärgerten Kunden.

ALTERNATIVE QUESTION

Alternative Questions

limit the choice.

They inform customers,
create customer involvement and
lead the customer to a decision.

“Do you want me
to call you back or
send you a mail?“

“What’s better for you?

I’ll call you at 11 or
you call me when you come
out of your meeting?“

PORCUPINE TECHNIQUE

The Porcupine Technique

involves answering

a question with a question

if you are not able to or
don’t want to answer.

It is a very useful technique
when dealing with complaints
or angry customers.

Joey

Wenn du die Gegenfrage jedoch oft und auffällig benutzt, kann der Kunde das merken und das erschwert die Situation.

Christina

“Brauchen Sie immer so lange, um eine Email zu beantworten?”
“Wann haben Sie sie geschickt und worum geht es?”

Miriam

“Wie schwierig ist es, eine verlorene Datei wiederzufinden?”
“Wann haben Sie sie verloren und welches Programm haben Sie benutzt?”

KOMMUNIKATION

Joey

Sympathie oder Antipathie, Anziehung oder Abneigung sind häufig sekundenschnelle Entscheidungen, die auf zahlreichen Beobachtungen beruhen - zusammen mit unserer Erfahrung machen sie uns voreingenommen.

Christina

Dies ist normalerweise ein unbewusster Vorgang.

Miriam

80% von dem, was wir in einem persönlichen Gespräch

However, if you make it obvious or use it a lot, the customer may notice and this will aggravate the situation.

“Do you always take so long to answer an email?” –
“When did you send it and what is it about?”

“How difficult is it to retrieve a lost file?” –
“When did you loose it and what programme were you using?”

COMMUNICATION

Likes and dislikes, attraction and animosity are often split second decisions based on numerous observations - coupled with experience, they allow us to be judgemental.

This is generally a subconscious process.

80% of what we understand and feel in a face to face

verstehen und fühlen,
beruht auf **Mimik, Gestik, Ausdruck**
und **Stimmlage**.

Die **tatsächlichen Worte**
machen etwa **20% aus**.

Joey

Überraschenderweise ist dieses Verhältnis
immer noch **60/40 am Telefon**.
Lasst uns eine Liste schreiben,
nach welchen Kriterien wir am Telefon
über Sympathie und Antipathie entscheiden.

Miriam

Wenn wir einer Person zuhören,
analysieren wir sie passiv und
interpretieren, was sie sagt -
das müssen wir aktiv machen.

VIER OHREN

Christina

Wir hören auf 4 verschiedenen Ebenen zu,
deshalb sprechen wir auch
auf 4 verschiedenen Ebenen.
Unser **Sachohr**
achtet auf **sachliche Information**
auf einer Verstandsebene.

Joey

Unser **Selbstoffenbarungsohr**
sagt uns,
ob der Sprecher **seriös oder unseriös** ist,
sicher oder unsicher,
beteiligt oder unbeteiligt.

conversation
is mime, gestures, expressions
and intonation.
About 20%
are the actual words.

Surprisingly, the relationship
is still 60/40 on the telephone.
Let's write a list
of what determines "like or dislike"
on the telephone.

When listening to someone speak,
we passively analyse and
interpret what they are saying –
we need to do this actively.

FOUR EARS

We listen at 4 different levels,
correspondingly we speak
at 4 different levels.
Our factual ear
listens for factual information
on a cognitive level.

Our divulging ear
determines whether we think
the speaker is serious or suspicious,
sure or unsure,
involved or detached.

Miriam

Mein **Verhaltensorhr** sagt mir,
ob ich in Kundenschuhen laufe
und **Respekt zeige**,
ob der Kunde mich **respektiert** und
ob ich einen **Freund oder Feind** habe.

My relationship ear tells me
if I am walking in customers' shoes
and showing respect,
if the customer respects me and
whether I have a friend or foe.

Christina

Mein **Appellohr** achtet darauf,
was von mir erwartet wird.
Es deckt **verborgene Wünsche**
und **Anliegen** auf.

Understanding what is expected of me,
unravelling hidden requests and wishes
is dealt with
with my appealing ear.

Joey

Dies sind wichtige Fähigkeiten
beim Umgang mit Beschwerden
und verärgerten Kunden.

These are important abilities
when dealing with complaints
and angry clients.