

## Telefon Knigge: 5 schlimme Arten von Kunden

Der Kunde ist König, hat immer Recht und jedes Widerwort schadet dem Unternehmen? Nicht ganz, denn auch wenn Sie Ihre Kunden natürlich schätzen sollten, gibt es einige Ausnahmen von dieser Regel. Dann etwa, wenn Sie es mit einem völlig durchgeknallten Tyrannen zu tun bekommen.

**Solche Kunden (oder Klienten)** blockieren nur wertvolle Ressourcen und treiben Mitarbeiter wie Chefs in den Wahnsinn. Die fünf klassischen Typen hat vermutlich jeder schon erlebt, der im Vertrieb arbeitet oder regelmäßig Kunden betreut:

### 1. Durchblicker

Dieser Typ beherrscht die Alle-sind-doof-außer-mir-Attitüde aus dem Effeff. Er weiß alles grundsätzlich besser – dazu gehört auch, wie Sie Ihren Job zu machen haben oder wie Ihr Unternehmen endlich erfolgreich werden würde. Sein Wissen bezieht er aus dem Internet und dem „was man so hört“. Was er hingegen überhört, sind Ihre Erfahrung und Expertise, die er aber eigentlich gerade gerne ausnutzen würde.

### 2. Reklamierer

Egal, ob Sie eher liefern als vereinbart, besser oder billiger – der Typ ist nie zufrieden. Irgendeinen Makel findet er. Er sucht ja auch danach. Weshalb er Ihnen das Ergebnis umgehend mitteilt. Manchmal zieht er den vermeintlichen Mangel auch gleich von der Rechnung ab und schwärzt Sie bei Ihrem Chef an.

### 3. Nimmersatt

Reichen Sie ihm den kleinen Finger, zerrt er schon am Schultergelenk. Dieser Typ versucht immer noch mehr herauszuschlagen. Schamgrenzen kennt er nicht, genauso wenig Fairness. Was zählt, ist allein sein maximaler Vorteil.

## 4. Zeitfresser

Zuhören ist seine Stärke nicht. Während der Angebotsphase lauscht er allenfalls mit einem Ohr Ihren Einschränkungen und Erläuterungen zum Lieferumfang. Dafür bombardiert er Sie später mit 1.000 Rückfragen zu bereits genannten Punkten – natürlich nie ohne Sie darauf hinzuweisen, wie viel er Ihnen dafür bezahlt.

## 5. Terroristen

Erst fragt er Sie nach Ihrer Privat- oder Handynummer – nur für Notfälle! Dann ruft er Sie an: pausenlos, an Wochenenden, abends um 23 Uhr, morgens ab 6 Uhr – und immer wegen Kleinigkeiten, die aber nie Aufschub dulden. Selbstverständlich erwartet er prompten Service ohne Aufpreis.

### **Telefonterror: Wie gehen Sie mit tyrannischen Kunden um?**

Ob Sie diese Nervensägen nun in Reinform kennen oder als Komposita aus mehreren Typen – es gibt für Sie nur eine sinnvolle Empfehlung: Trennen Sie sich von solchen Kunden – so schnell wie möglich! Und wenn Sie das nicht selber dürfen, überzeugen Sie Ihren Boss davon.

**Die Erfahrung lehrt:** Solche Kunden bringen nur selten großen Umsatz, belasten aber das Unternehmen und die Mitarbeiter über Gebühr. Falls Sie den Entschluss fassen, auf diese fleischgewordenen Konfliktherde zu verzichten, stehen Ihnen einige Trennungsoptionen zur Auswahl:

- **Trennen Sie sich schriftlich**  
Das vermeidet Missverständnisse und hält die Emotionen klein.

- **Bieten Sie Alternativen**  
Empfehlen Sie einen alternativen Anbieter und leiten Sie ihn weiter.
- **Wenn nichts hilft: Erhöhen Sie die Preise**  
Kassieren Sie für die Art des Kunden eine Schmerzzulage.  
Dann verdienen Sie wenigstens gut.