



## Korrekt mit **dem Kunden kommunizieren**

Wie geht man korrekt in den Dialog mit dem Kunden? Was sollte man tun, wenn ein Kunde Unangemessenes oder Unsicheres verlangt? Wie trifft man in solchen Fällen angemessene Vereinbarungen?

### Neuer Kunde

Gehen Sie die Aufgaben immer gemeinsam durch! Gute Absprachen schaffen gute Freunde.



Schauen Sie sich gemeinsam die Zimmer im Haus an und besprechen Sie, was Sie tun können/werden und was nicht:

- Bitten Sie darum, vor Ihrem Eintreffen **aufzuräumen**.
- Teilen Sie mit, dass schwere Möbel **nicht von einer Person alleine** verschoben werden sollten.
- Besprechen Sie, was **wöchentlich auf dem Plan** steht und was "gelegentlich" erledigt wird. Vergessen Sie nicht, dies aufzuschreiben.
- Bitten Sie darum, **Haustiere aus den Räumen zu halten**, die Sie reinigen.



Gehen Sie gemeinsam das zu verwendende Material durch:

- Fragen Sie, **welche Produkte** Sie vom Kunden auf empfindlichen Oberflächen wie Parkett, Marmor usw. **verwenden dürfen**.
- Überprüfen Sie die **Trittleiter oder den Tritthocker**. Vereinbaren Sie, dass Sie es nur verwenden dürfen, wenn es in **gutem Zustand** ist, und dass Sie nicht zu hoch auf einer Leiter oder einem Tritthocker arbeiten sollen.
- Bitten Sie darum, **Verlängerungskabel bereitzustellen**, wenn es nicht genügend Steckdosen für den Staubsauger gibt.
- **Vermeiden Sie** es, den **Staubsauger oft auf einer Treppe zu bewegen**.
- Bitten Sie den Kunden, **geeignete Handschuhe** bereitzustellen.
- Fordern Sie den Kunden auf, **das fehlende Material bis zum nächsten Mal zu besorgen**.

## Aktiver Kunde

Bei einem aktiven Kunden wurden oft bereits Vereinbarungen getroffen und bestimmte Gewohnheiten sind bereits in Kraft. Es kann jedoch vorkommen, dass bestimmte Praktiken unvernünftig oder unsicher sind. Es ist wichtig, den Kunden in solchen Fällen darauf anzusprechen..



Korrekt kommunizieren, wie macht man das?

Fragt der Kunde nach unangemessenen oder unsicheren Anweisungen? Verwenden Sie dann diese 3 Schritte, um dies zu kommunizieren:

1. **Fassen Sie die Frage des Kunden zusammen / Wiederholen Sie:**  
"Du bittest/ Sie bitten mich um...."
2. **Sagen Sie höflich: "Nein.."**  
"Ich kann leider nicht auf deine/Ihre Anfrage eingehen." -> Es ist sehr wichtig, das Wort "Nicht" oder "Nein" deutlich zu erwähnen.
3. **Erklären Sie, warum Sie es ablehnen:**  
"Der Grund, warum ich nicht auf Ihre Anfrage eingehen kann, ist..."

Denken Sie bei all dem daran:

- **Bleiben Sie immer höflich in Ihrem Sprachgebrauch.**  
Gehen Sie nicht auf provokanten oder beleidigenden Sprachgebrauch ein.
- **Stehen Sie zu Ihrer Meinung.**
  - Zum Beispiel: "Frau X, es ist unmöglich, diesen Raum jede Woche innerhalb der geforderten Stunden zu reinigen."
  - Zum Beispiel: "Herr X, es ist unmöglich, das Sofa/das Bett alleine zu bewegen."
- **Suchen Sie nach einer möglichen Lösung oder einem Kompromiss.**
  - Zum Beispiel: "Lassen Sie uns vereinbaren, dass ich diesen Raum alle 2 Wochen reinige, anstatt wöchentlich."
  - Zum Beispiel: "Lassen Sie uns vereinbaren, dass wir zusammen das Sofa/das Bett bewegen" oder "Lassen Sie uns vereinbaren, dass Sie das Sofa/das Bett vor meiner Arbeitszeit bewegen, damit ich dahinter reinigen kann."

### Hat Ihr Ansatz keinen Erfolg?

Gewinnen Sie Zeit. Schlagen Sie vor, dies mit Ihrem Berater im JobCenter zu besprechen. Wenn der Kunde darauf eingeht, haben Sie einige Tage Aufschub, um einen Kompromiss zu finden. Lassen Sie Ihren Berater notfalls Kontakt mit Ihrem Kunden aufnehmen, um eine Lösung zu finden.

## Haben Sie noch Fragen?

Dann kontaktieren Sie uns bitte per E-Mail unter [safety@dajobs.be](mailto:safety@dajobs.be) oder telefonisch unter **02/513.14.14**.