

1. Kunden, die alles kontrollieren wollen

Der Kunde hat vielleicht einfach nur viel Zeit, ihm ist langweilig, er ist einfach nur neugierig, oder er hat schlechte Erfahrungen gemacht und ist deshalb misstrauisch-ängstlich.

Du bist mittendrin in deinem Werk und merkst, dass dir dein Kunde aus nächster Nähe schon länger über die Schulter schaut. Eine gute Art, dies zu kommentieren ist:

„Ah, ich sehe, Sie sind sehr interessiert. Was möchten Sie gerne wissen?“

Dann merkst du schon, wie dein Kunde weitermacht. Wenn er sich nun trollt (*„Nein, nein. Alles gut. Ich wollte nur mal schauen. Ich lasse Sie jetzt besser weitermachen!“*), dann kannst du locker in deiner Arbeit fortfahren.

Wenn dein Kunde aber sagt: *„Naja, ich wollte einfach mal sehen, was Sie da so machen.“*, kannst du ihm ein Angebot machen: *„Aus Sicherheitsgründen bitte ich Sie, sich nicht in diesem Raum aufzuhalten. Gerne rufe ich Sie zu den verschiedenen fertigen Abschnitten, damit Sie sehen können, wie Ihre Küche entsteht. Ich komme wieder auf Sie zu, wenn wir diese ganze Seite hier komplett haben, ist das in Ordnung?“*

So bleibst du konstruktiv und machst ein Angebot, ohne den Kunden und seine Haltung anzugreifen.

Maximal ungünstig wäre es, wenn du sein Verhalten als *„Der traut mir nicht, der stellt meine Kompetenz infrage!“* interpretierst, dich beleidigt fühlst und patzig reagierst wie: *„Meinen Sie vielleicht, ich kann das hier nicht? Wer ist hier der Handwerksmeister – Sie oder ich?“*, oder einen rustikalen Scherz machst, der womöglich nicht gut ankommt: *„Also, Sie scheinen sich ja wohl zu fühlen in meiner Nähe. Ich bin aber schon verheiratet!“*

Die Zauberformel für ein erfolgreichen Umgang mit dem kontrollierenden Kunden („Kontrolletti“):

- # Egal, was der Kunde dir sagt, du lässt dich persönlich nicht angreifen, gehst nicht automatisch auf Verteidigung oder Konfrontation und „schlägst“ nicht zurück.
- # Du lässt den anderen mit seiner Meinung bestehen. Die darf er behalten. Er wird sie sowieso nicht ändern.
- # Du bleibst ruhig, freundlich und sachlich und in deiner Position des Experten.
- # Bei einem hartnäckigen Kunden machst du ein Angebot, wann er den Fortschritt deiner Arbeit wieder „prüfen“ darf. Sorg in jedem Fall für eine Situation, in der du sicher und konzentriert arbeiten kannst.
- # Du verwendest kein „Aber, ...“, das würde deinen Kunden nur umso mehr reizen.



Die zusammengekniffenen Augen, der schmale Mund, die Hand am Kinn, die Stirnfalten, die verschlossene Armhaltung sprechen Bände ... Dieser Kunde ist skept-



tisch, macht sich Sorgen und hat offensichtlich schon mal schlechte Erfahrungen gemacht.



Aufeinandergesprezte (Schmoll-)Lippen, die Fäuste an den Hosenträgern geballt, so zeigst du Ablehnung und Frust.



Mit einer offen-freundlichen Mimik und zugewandter Haltung nimmst du den Kunden wahr, ohne sofort zu urteilen oder (meist falsch) zu interpretieren.