

# Guide

UMGANG MIT  
SCHWIERIGEN KUNDINNEN  
TIPPS & WERKZEUGE



Dein exklusiver Praxis-Guide für  
erfolgreiche Gespräche, souveräne  
Auftritte und nachhaltige Wirkung

---

...SOZUSAGEN

# ERFOLGREICH KOMMUNIZIEREN!

## ..weil jedes Gespräch zählt!

### Kennst du das?

Ein Kunde beschwert sich lautstark, ein Kunde zweifelt an deiner Kompetenz, oder jemand fordert Dinge, die einfach nicht machbar sind. Plötzlich bist du in einer schwierigen Situation – und dein Puls steigt.

Als Einzelunternehmer:in (EPU) hast du keine Abteilung, die schwierige Gespräche für dich übernimmt. **Du selbst bist dein Unternehmen.** Deshalb ist es entscheidend, dass du auch herausfordernde Kunden souverän managen kannst – **ohne Stress, ohne Unsicherheit, ohne Energieverlust.**

Doch wie bleibt man ruhig, professionell und klar, wenn ein Kunde laut wird? Wie schafft man es, authentisch freundlich zu bleiben, selbst wenn man innerlich genervt ist? Und wie setzt man **klare Grenzen**, ohne Kunden zu verärgern?





## KUNDENKOMMUNIKATION HEUTE:

Anders als früher – und anspruchsvoller als je zuvor!

### **Business ist Bewegung. Kommunikation erst recht.**

Was gestern funktioniert hat, kann heute bereits veraltet sein. Kunden sind informierter, kritischer und weniger geduldig. Sie erwarten sofortige Lösungen, empathische Gespräche und exzellenten Service – und sie entscheiden blitzschnell, ob sie einem Unternehmen vertrauen oder nicht.

Doch hier liegt die große Chance: Die Unternehmen, die es schaffen, mit diesen neuen Erwartungen umzugehen, heben sich radikal vom Wettbewerb ab.

Schwierige Gespräche sind die wahren Prüfsteine einer starken Kundenbeziehung.

Wer Kunden serviceorientiert begegnet, gewinnt nicht nur Vertrauen, sondern auch Umsatz.

Emotionale Intelligenz entscheidet heute mehr denn je über Kaufentscheidungen und Loyalität.

**Herausforderung oder Möglichkeit?** Die Entscheidung liegt bei Ihnen!

Die Welt verändert sich – doch viele Unternehmen kommunizieren noch, als wäre es 2010.

**Jetzt ist der Moment, sich neu auszurichten!**

# 10 PRAXISNAHE TIPPS

## für den Umgang mit schwierigen KundInnen

In diesem Bericht erhältst du **10 bewährte Strategien und sofort umsetzbare Techniken**, die dir helfen:

- ✓ Gelassen mit schwierigen Kunden umzugehen
- ✓ Klar zu kommunizieren – mit einer souveränen Stimme
- ✓ Widerstand professionell zu managen
- ✓ Eigene Emotionen gesund zu verarbeiten

Jede Technik ist praxisnah erklärt, mit Beispielen aus dem echten Leben und sofort anwendbaren Formulierungen.

Denn eines ist sicher: Schwierige Kunden wird es immer geben. Die Frage ist, **wie du damit umgehst**.

Mit den richtigen Werkzeugen kannst du auch herausfordernde Situationen in erfolgreiche Kundengespräche verwandeln.

Viel Erfolg!

A handwritten signature in blue ink that reads "Barbara Blaßgut".

## Tipp 1

# Emotionale Angriffe nicht persönlich nehmen – das Prinzip der „emotionalen Firewall“

### PROBLEMSTELLUNG:

Ein Kunde ist laut, unfair oder aggressiv. Er greift dich vielleicht sogar persönlich an: „So eine schlechte Dienstleistung habe ich noch nie erlebt!“

### WERKZEUG:

Stell dir eine Firewall vor – sie filtert Emotionen, bevor sie dich erreichen. Der Kunde ist vielleicht gestresst oder frustriert, aber das bedeutet nicht, dass du das Problem bist.

### PRAXISBEISPIEL:

Kunde: „Das ist ja eine Frechheit, dass das so lange dauert!“

Antwort mit emotionaler Distanz:

„Ich verstehe, dass das für Sie ärgerlich ist. Lassen Sie uns gemeinsam schauen, wie wir das lösen können.“

### WICHTIG DABEI IST:

Dein Verständnis muss echt sein. Wir alle spüren, wenn jemand nur höflich klingt, aber innerlich genervt ist. Wahre Gelassenheit entsteht, wenn du erkennst: Der Ärger des Kunden hat oft mehr mit ihm als mit dir zu tun.





## Tipp 2 **Souveränität durch eine starke Stimme**

---

### **PROBLEMSTELLUNG:**

Deine Stimme verrät Unsicherheit oder Ärger - und dein Kunde merkt das.

### **WERKZEUG:**

- Sprich langsamer als gewohnt → Das gibt dir mehr Kontrolle.
- Senk deine Stimme am Satzende → Klingelt entschiedener.
- Atme tief durch die Nase, bevor du antwortest → Sofortige Ruhe.

### **PRAXISBEISPIEL:**

Anstatt: „Ja, äh, also, ich denke, wir könnten das so machen...“

Besser: „Ich schlage folgendes vor: Wir lösen das so...“

### **WICHTIG DABEI IST:**

Klarheit ist nicht Lautstärke. Ein ruhiger, fester Ton wirkt stärker als ein hektisches, lautes Reden. Souveränität zeigt sich in der Ruhe - nicht im Kampf.



## Tipp 3

# Das Geheimnis der wertschätzenden Klarheit

#### PROBLEMSTELLUNG:

Manche Kunden testen Grenzen aus oder wollen feilschen.

#### WERKZEUG:

Sag freundlich, aber bestimmt, wo die Grenze ist. Die Kombination aus Wertschätzung + Klarheit macht's aus.

#### PRAXISBEISPIEL:

Kunde: „Können Sie mir da nicht einen besseren Preis machen?“

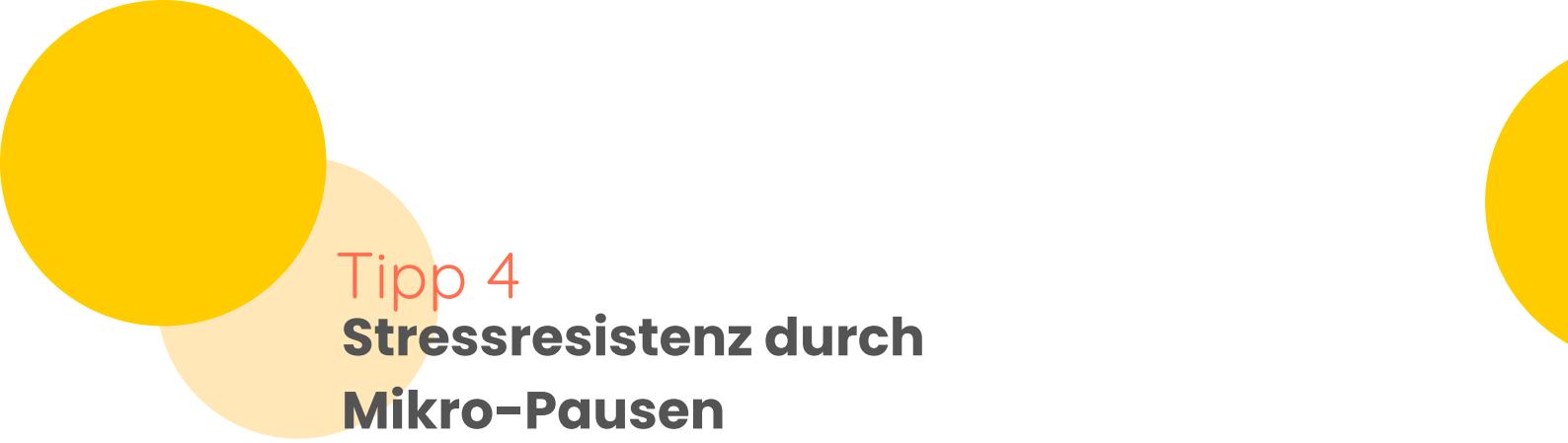
statt unsicher: „Ähm... na ja... vielleicht könnte ich...“

besser: Wertschätzende Klarheit:

„Ich verstehe, dass der Preis eine Rolle spielt. Mein Angebot ist fair kalkuliert und ich kann es zu diesen Konditionen anbieten.“

#### WICHTIG DABEI IST:

Klarheit bedeutet nicht Härte. Du kannst bestimmt sein, ohne abweisend zu klingen. Es geht um Respekt – für den Kunden und für dich selbst.



## Tipp 4

# Stressresistenz durch Mikro-Pausen

---

### PROBLEMSTELLUNG:

Ein schwieriges Gespräch stresst dich, dein Puls geht hoch.

### WERKZEUG:

Machen Sie eine Mini-Pause von drei Sekunden , bevor Sie antworten.

### PRAXISBEISPIEL:

Kunde (genervt): „Warum dauert das so lange?“  
Du (kurze Pause, ruhiger Tonfall): „Ich verstehe Ihre Ungeduld. Lassen Sie mich Ihnen kurz den Ablauf erklären.“

### WICHTIG DABEI IST:

Pausen geben dir nicht nur mehr Kontrolle – sie lassen dich auch intelligenter wirken. Menschen, die ohne Hektik sprechen, wirken automatisch kompetenter.



## Tipp 5

# Umgang mit Widerstand: „Ja, genau – und...“ statt „Ja, aber...“

---

#### PROBLEMSTELLUNG:

Wenn du auf Kundenwiderstand mit „Ja, aber...“ antwortest, fühlt sich der Kunde automatisch im Widerspruch.

#### WERKZEUG:

Nutze stattdessen „Ja, genau – und...“. Das nimmt die Schärfe aus dem Gespräch.

#### PRAXISBEISPIEL:

Kunde: „Ich glaube nicht, dass das funktioniert.“

statt: „Ja, aber...“ (führt oft zu Streit)

besser: „Ja, genau – und lassen Sie uns gemeinsam schauen, wie wir es für Sie passend machen.“

#### WICHTIG DABEI IST:

Sprache lenkt Emotionen. Ein kleines Wort kann entscheiden, ob das Gespräch sich verhärtet oder fließt.



## Tipp 6

# Kritik annehmen, ohne dich zu rechtfertigen

#### PROBLEMSTELLUNG:

Du wirst kritisiert und fühlst dich sofort angegriffen.

#### WERKZEUG:

Vielen Dank für das Feedback und lenke das Gespräch in eine produktive Richtung.

#### PRAXISBEISPIEL:

Kunde: „Das war nicht so, wie ich es mir vorgestellt habe!“

Antwort: „Danke, dass Sie mir das sagen wollten.“

#### WICHTIG DABEI IST:

Dankbarkeit entschärft. Wenn du Kritik nicht als Angriff, sondern als Information siehst, bleibt dein Selbstwert unangetastet.



## Tipp 7

# **Ernst bleiben, aber nicht unsicher wirken („Ernst-Unsicherheit“ vermeiden)**

#### **PROBLEMSTELLUNG:**

Deine Stimme oder Körpersprache verrät generelle Unsicherheit – das merkt der Kunde.

#### **WERKZEUG:**

- Bewusst lächeln (auch am Telefon – man hört es!)
- Offene Körperhaltung, gerade sitzen/stehen
- Nicht zu viele Füllwörter („Ähm, also...“) nutzen

#### **PRAXISBEISPIEL:**

Anstatt: „Ja... also... das ist halt so, weil...“

Besser: „So läuft unser Prozess ab: Erst A, dann B.“

#### **WICHTIG DABEI IST:**

Ein Lächeln ist kein Zeichen von Schwäche. Es zeigt, dass du entspannt bist – und das überträgt sich auf dein Gegenüber.



## Tipp 8

# Freundliche Hartnäckigkeit („Die Schallplatte mit Sprung“) nutzen

#### PROBLEMSTELLUNG:

Ein Kunde akzeptiert dein Nein nicht.

#### WERKZEUG:

Bleib freundlich, aber wiederhole ruhig deine Aussage.

#### PRAXISBEISPIEL:

Kunde: „Aber Sie müssen mir da entgegenkommen!“

Antwort: „Ich verstehe, dass das wichtig für Sie bleibt.“

#### WICHTIG DABEI IST:

Es geht nicht darum, den Kunden „abzuwimmeln“, sondern Ruhe und Klarheit auszustrahlen, bis das Nein akzeptiert wird.





Tipp 9

## Psychohygiene: Nach dem Gespräch loslassen

---

### PROBLEMSTELLUNG:

Schwierige Gespräche begleiten dich emotional oft noch stundenlang.

### WERKZEUG:

- Tief durchatmen, bewusst ausatmen
- Körperliche Bewegung (einmal ums Haus gehen, Schultern lockern)
- Gedanken bewusst beenden: „Das Gespräch ist vorbei, ich lasse es los.“

### WICHTIG DABEI IST:

Emotionale Hygiene ist genauso wichtig wie körperliche Hygiene. Sonst sammeln Sie den Frust der Kunden und tragen ihn mit in den nächsten Tag.





## Tipp 10

# Professional aus Gesprächen aussteigen

---

### PROBLEMSTELLUNG:

Manche Kunden reden ewig oder diskutieren endlos.

### WERKZEUG:

Eine wertschätzende Abschlussformel nutzen.

### PRAXISBEISPIEL:

„Danke für das Gespräch! Ich fasse zusammen: Wir machen es so... Ich wünsche Ihnen noch einen guten Tag!“

### WICHTIG DABEI IST:

Du musst nicht warten, bis der Kunde das Gespräch beendet hat. Wenn Sie den Schlusspunkt schaffen, arbeiten Sie professional und gewinnen Zeit.



# Lass uns reden!

## DAMIT JEDES GESPRÄCH ZUM ERFOLG WIRD!

---

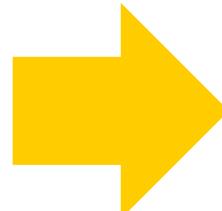
Schwierige Kundensituationen gehören zum Unternehmer:innen-Alltag. Doch der Unterschied zwischen Stress und Souveränität liegt nicht darin, ob du mit herausfordernden Kunden zu tun hast – **sondern wie du damit umgehst.**

Mit den richtigen Techniken kannst du selbst die angespanntesten **Gespräche professionell lenken, klare Grenzen setzen und dennoch wertschätzend bleiben.**

Vielleicht hast du beim Lesen dieses Reports einige Aha-Momente gehabt. Vielleicht hast du erkannt, dass es oft kleine Veränderungen in der Kommunikation sind, die einen großen Unterschied machen. Doch Theorie allein reicht nicht – echte Sicherheit entsteht durch Training, Übung und die richtige Strategie für deine individuelle Situation.



**Lass uns genau daran arbeiten!**



# Lass uns reden!

DAMIT JEDES GESPRÄCH ZUM  
ERFOLG WIRD!

---

Ich unterstütze Selbstständige und EPUs in Österreich dabei, souverän, klar und gelassen mit schwierigen Kund:innen umzugehen – sei es in 1:1-Coachings, praxisnahen Trainings oder interaktiven Workshops.

**Möchtest du deine Stimme stärken, deine Klarheit schärfen oder individuelle Lösungsstrategien für deine Kundenfälle entwickeln?**

**DANN HOL DIR JETZT EIN KOSTENLOSES ERSTGESPRÄCH MIT MIR!**

Barbara Blagusz  
[www.sozusagen.at](http://www.sozusagen.at)  
[office@sozusagen.at](mailto:office@sozusagen.at)  
+436991313555

Ich freue mich darauf, dich zu erlernen und gemeinsam deine Kommunikations-Skills auf das nächste Level zu heben!

Herzliche Grüße  
Barbara Blagusz

