

VIER TIPPS

4

...FÜR GUTE CHATS

- Auf Etikette achten.
- Nicht den roten Faden verlieren.
- Kurze Sätze sind das A und O.
- Keine kundensensiblen Daten austauschen.

Bin ich (zu) locker im Chat?

Immer erreichbar sein: Smartphones und mobiles Internet haben das Leben nachhaltig verändert. Und: die Ansprüche der Kunden. Immer und überall erreichbar: Das wird inzwischen auch von vielen Unternehmen erwartet. Viele setzen deshalb auf Chats. Erfolgreiches Chatten will jedoch gelernt sein



➤ Die Systemische Coachin Sabine Gilliar kann auf eine langjährige Erfahrung in der Personalentwicklung und als Kommunikationstrainerin zurückblicken

Von Fallstricken und Stolperfallen, die beim Kundenchat zu beachten sind, weiß die Dozentin Sabine Gilliar zu berichten. In ihren Seminaren bei der IHK Darmstadt legt sie ein besonderes Augenmerk auf die richtige Chat-Etikette. Denn gerade ältere Kursteilnehmer, die noch mit einer eher förmlichen Kommunikation aufgewachsen sind, wüssten oft nicht, „wie locker kann ich sein“ und „wie förmlich muss ich bleiben“. „Das A und O im Kundenchat sind kurze Sätze. Diese sind sinnvoller

und effektiver“, so Sabine Gilliar. Wichtig sei auch der rote Faden, der sich inhaltlich durch den Chat ziehen sollte.

➤ Und, was ist mit der Anrede?

Das erwartete „Sie“ sei nicht überall erforderlich, das komme auch auf die Branche an. Da Banken und Versicherungen immer Professionalität und Seriosität ausstrahlen wollen, werde dort weniger geduzt. Anders sehe es dagegen bei jungen und hippen Unternehmen aus. Hier sei das „Du“ oft obligato-

Jetzt bewerben!

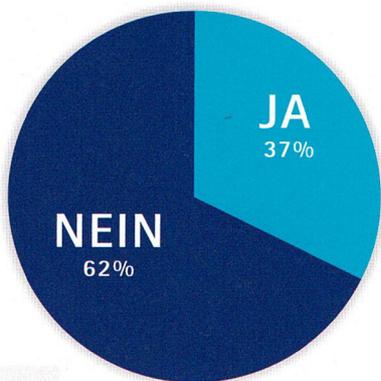
CHAT ODER CHATBOT?

Während die Stärke der Live-Chats in der individuellen Kundenberatung liegt (etwa bei Support-Anfragen), können auch gut programmierte Chatbots einen Mehrwert für Unternehmen darstellen. Immerhin gibt bereits jeder Dritte (37 %) der Befragten einer Umfrage an, dass Chatbots in seinem Betrieb eingesetzt werden.

Chats und Chatbots haben viel Potenzial: die Effizienz und die Erreichbarkeit von Unternehmen zu steigern, Kosten zu reduzieren und die Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern zu erhöhen. Übrigens: Werden Standardfragen bereits von Chatbots angefangen, können komplexere Fälle dann individuell im Chat beantwortet werden. Für manche Firma lohnt sich daher beides – wenn es gut gemacht ist.

Die Chatbot-Studie von Sophie Hundertmark fand in den Monaten Mai und Juni 2020 im DACH-Raum (Deutschland, Österreich und Schweiz) statt.

SETZT IHR UNTERNEHMEN CHATBOTS EIN?



Anteil der Befragten in %

Quelle:

Hundertmark,
© Statista 2020

Weitere Informationen:

Österreich: Deutschland; Schweiz; Hundertmark; 250 Befragte;
Online-Umfrage

risch, und der Kunde erwarte es auch nicht anders. Zeilenlange Textbausteine sind für Sabine Gilliar ein absolutes „No-Go“. Kunden würden sich dadurch oft nicht individuell behandelt und ausreichend wertgeschätzt fühlen.

Es gibt auch schwierige Gespräche, und deshalb werden in dem IHK-Fortbildungsseminar auch spezielle Fragetechniken sowie das ziel- und lösungsorientierte Formulieren geübt. Abgerundet wird die Veranstaltung bei der IHK durch einen kurzen Exkurs in den Datenschutz und die Datensicherheit. Einen guten Kundenchat erkenne man unter anderem daran, dass kundensensible Daten nicht über den Chat ausgetauscht werden. „Solche Daten werden in der Regel entweder per Post oder E-Mail verschickt“, so die Dozentin.

Rudi Merkl

SEMINAR

„ERFOLGREICH IM KUNDENCHAT“



Informationen zu den Terminen und Kosten auf der Seite der IHK Darmstadt.

Ein Arbeitgeber-siegel, das Ihr Engagement würdigt und neue Fachkräfte anspricht.

Details und Bewerbung unter:
www.siegelcheck.unternehmensberufsanerkennung.de



**Wir fördern
Anerkennung**
Ausgezeichnetes Unternehmen