**Leitfaden Kundengespräch**

Das folgende Gespräch könnten Sie mit Ihren Kunden führen, wenn Sie einen kleinen Produktionsbetrieb haben. Sie haben ein Restaurant oder ein Geschäft für Dekorationsartikel? Kein Problem: Machen Sie sich in der rechten Spalte des Leitfadens Notizen für Ihre eigene Situation.

**Gut zu wissen:** Notieren Sie Ihr Gespräch nicht in Schriftdeutsch, sondern in einem «Schweizer Hochdeutsch». Das lässt Sie authentischer klingen. Das heisst: Schreiben Sie zwar schriftdeutsch – denn das lässt sich leichter lesen als Mundart –, aber mit allen Eigenheiten des Schweizerdeutschen. Schreiben Sie zum Beispiel «gestern, wo...» statt «gestern, als...» und verwenden Sie für die Vergangenheit immer nur das Perfekt: «ich habe überlegt, ich bin gegangen». Im Schweizerdeutschen gibt es nur diese Form und wenn Sie beim Sprechen «ich überlegte, ich ging» ins Schweizerdeutsche übersetzen müssen, wirkt das sehr schnell gekünstelt und unecht. Die Beispiele in der rechten Spalte sind bereits in diesem «Schweizer Hochdeutsch» verfasst.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kundengespräche** | **Ihre Notizen** |
| **Begrüssung/Einleitung**  Guten Tag, Frau/Herr xxx, wie geht es Ihnen? Wie geht es Ihrer Familie, Ihren Mitarbeitenden?  Zum Glück sind Sie alle gesund. //  Oder: Oh, das tut mir leid. Ist er/sie im Spital? Ah, er/sie ist zu Hause. Kommen Sie klar mit der Pflege? Wie haben Sie sich organisiert? Ist er/sie bereits auf dem Weg der Besserung?  Es ist eine spezielle Zeit, in der wir uns befinden. Ich muss Ihnen ganz ehrlich sagen, bei mir hat es einen Moment gedauert, bis ich mich daran gewöhnt habe. Plötzlich keine Freunde mehr treffen, nicht zwischendurch einmal ausgehen können am Abend – das war für mich am Anfang nicht ganz einfach. Aber langsam geht es, man entwickelt so seine eigenen Routinen. Erleben Sie das ähnlich?  **Faktenlage**  Nun gut, der Grund, warum ich Sie anrufe – Sie können es sich ja vorstellen. Im Moment haben wir keine Chance, unsere Produktion aufrechtzuerhalten. Zuerst dachten wir, es würde gehen und wir könnten wenigstens einen Teil der Produktion laufen lassen. Aber als dann der Bund die strengeren Massnahmen verhängte, wurde uns bewusst, dass wir stoppen müssen.  Wir können unsere Leute aus gesundheitlichen Gründen nicht in der Produktionshalle arbeiten lassen, wir können die Sicherheitsabstände leider unmöglich einhalten. Aus diesem Grund haben wir die Produktion Mitte März gestoppt.  Unsere Administration und der Verkauf arbeiten, soweit das möglich ist, im Homeoffice. Für die Produktionsmitarbeiter haben wir Kurzarbeit beantragt.  Es ist mir sehr bewusst, dass das für Sie sehr unangenehm ist, Sie wären ja dringend auf unsere Lieferungen angewiesen. Wie sieht es bei Ihnen aus, haben Sie noch Ware auf Vorrat?  **Lösung/weiteres Vorgehen**  Wie wollen wir weiter vorgehen? Vielleicht wäre das eine Lösung: Wir haben noch einzelne Produkte an Lager, ich könnte schauen, dass Sie einen Teil davon sofort zugestellt erhalten. Unsere Spedition arbeitet noch zweimal die Woche im reduzierten Betrieb.  Wäre es für Sie allenfalls möglich zu warten, bis wir wieder voll produzieren können? Gerne kann ich Ihnen auch ein Schreiben zustellen, mit dem Sie Ihren Kunden erklären können, warum es im Moment zu diesem Lieferengpass kommt.    **Abschluss/Zusammenfassung/Dank**  Ich danke Ihnen herzlich für Ihr Verständnis und für Ihre Geduld. Ich habe notiert, dass Sie sicher bis in den Juli hinein noch genug Material an Lager haben und dass Sie froh wären, wenn Sie ab dann wieder von uns beliefert würden. Ich gebe das so an unseren Verkauf weiter.    Ich hoffe, dass wir alle diese Zeit gut überstehen und bald wieder zurück in einen normalen Alltag können. Aber das Wichtigste ist natürlich jetzt erst einmal, dass wir alle gesund bleiben. Danke noch einmal und alles Gute, bleiben Sie gesund. | **Begrüssung/Einleitung**  Plötzlich keine Freunde mehr können treffen, nicht mehr zwischendurch in den Ausgang können am Abend – das ist für mich am Anfang nicht einfach gewesen.  **Faktenlage**  Aber wo dann der Bund die strengeren Massnahmen verhängt hat, ist uns klar geworden, dass wir müssen stoppen.  Unsere Administration und der Verkauf schaffen, soweit das geht, im Homeoffice.  **Lösung/weiteres Vorgehen**  **Abschluss/Zusammenfassung/Dank** |