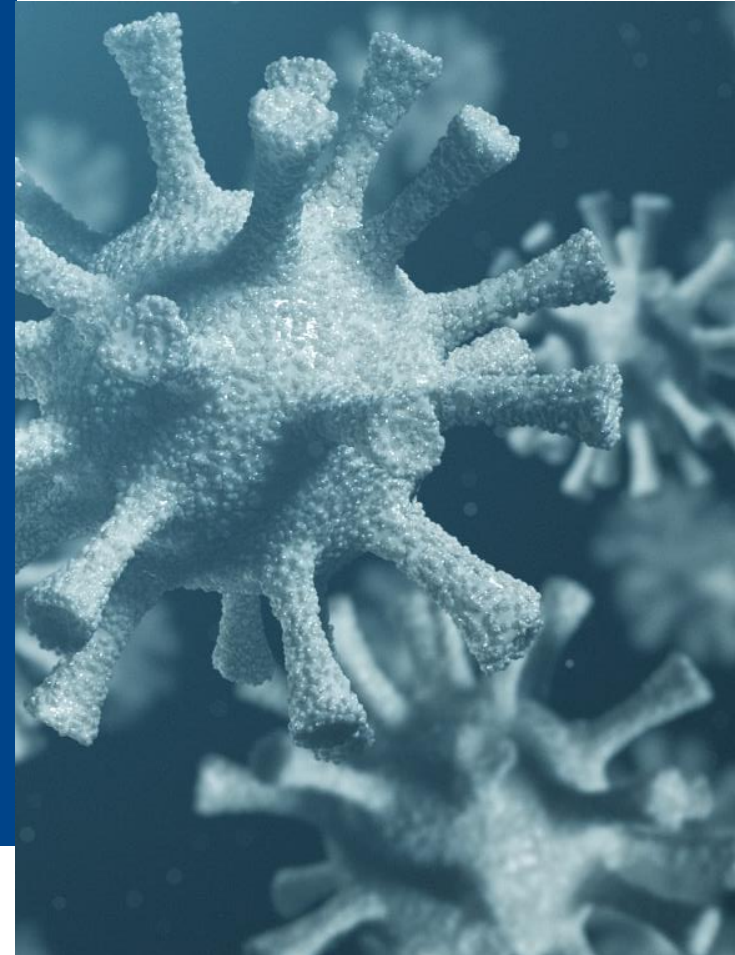


# Webinar Teil 3

Tipps und Anleitungen  
für die Kommunikation  
mit den Kunden.

Wibke Rissling-Erdbrügge  
von WRE Training für Touristiker



## **Die Corona-Krise hat die Reisebranche fest im Griff.**

- In diesem Webinar bekommen Sie für verschiedene Fragestellungen rund um die Kommunikation mit Ihren Kunden Hilfe, Unterstützung und Gedankenanstöße.
- Nutzen Sie auch den Chat, um sich mit anderen Reiseunternehmen auszutauschen oder Fragen zu stellen.
- Wir sind eine sehr große Gruppe, wir versuchen möglichst viele Fragen zu beantworten. Bitte sehen Sie es uns nach, wenn wir nicht alle Fragen schaffen. Nutzen gern auch den Chat um sich auszutauschen.

## Inhalte:

- Reaktion der Kunden auf die Krise.
- Tipps für Ihre Telefonkommunikation.
- Beispiele für wirkungsvolle E-Mail-Texte, um Kunden richtig abzuholen und zu beruhigen.
- FAQ Bereich auf der eigenen Homepage.
- Kommunikation in mehrere Schritten.

## Reaktionen der Kunden auf die Krise

Es gibt drei Kundengruppen:

- Ängstliche Kunden
- Ambivalente Kunden
- Souveräne Kunden

## Reaktionen der Kunden auf die Krise

### 1. Ängstliche Kunden

Nehmen Sie Ängste ernst. Informieren Sie sachlich und zugleich emphatisch. Seien sie möglichst kulant und erzeugen Vertrauen. Bedenken Sie: Sie sind der der Experte, leben Sie Ihre Expertenrolle.

## Reaktionen der Kunden auf die Krise

### 2. Ambivalente Kunden

Nehmen Sie die Ängste ernst, haben zugleich auch ein Ohr für souveräne Signale. Wägen Sie mit dem Kunden ab. Beleuchten Sie Pro- und Contra-Argumente. Geben Sie Rat und teilen Ihre persönliche Meinung.

## Reaktionen der Kunden auf die Krise

### 3. Souveräne Kunden

Bestärken Sie diese Kunden in ihrer Souveränität.  
Reden Sie gut zu. Setzen Sie mögliche Gefahren in  
realistische Zusammenhänge. Seien Sie auch humorvoll.  
Bedanken Sie sich für das Vertrauen.

## Klug telefonieren oder Gespräche führen

### **Erst fragen – dann handeln!**

Herausfinden, welcher Kunde spricht:

- Was genau ist Ihr Wunsch?
- Was geht Ihnen durch den Kopf?
- Wie kann ich jetzt am besten helfen?
- Was ist Ihre größte Sorge?



## Klug telefonieren oder Gespräche führen

Ihre Antwort für den ängstlichen Kunden:

“Oh, das kann ich gut nachvollziehen, dass Sie jetzt Angst haben, wo doch allerorts über Corona berichtet wird. Was genau ist Ihre größte Befürchtung? Wie kommen wir da am besten zusammen?“

## Klug telefonieren oder Gespräche führen

Ihre Antwort für den ambivalenten Kunden:

“Wie gut, dass Sie sich melden, um Ihren Reiseverlauf nochmal zu klären und auch das Thema Corona zu besprechen. Wie schätzen Sie denn die Situation ein? Für wie gefährlich halten Sie Ihre Reise?“

## Klug telefonieren oder Gespräche führen

Ihre Antwort für den souveränen Kunden:

“Wie gut, dass Sie sich melden, ich teile Ihr Einschätzung, dass das Risiko minimal ist und Sie als gesunder Mensch bei einer Infektionskrankheit wieder gesund werden. Auf einen schönen Urlaub sollte man nicht so schnell verzichten, das sehe ich genauso.“

## **Beispiele für wirkungsvolle E-Mail-Texte, um Kunden richtig abzuholen und zu beruhigen.**

Sie als Reiseunternehmen sind das Expertenteam für alle Fragen rund um das Thema Reisen. Daher ist es wichtig, proaktiv zu informieren.

## **Beispiele für wirkungsvolle E-Mail-Texte, um Kunden richtig abzuholen und zu beruhigen.**

- Sich als Experten zeigen
- Fürsorglichkeit garantieren
- Der Kunde im Mittelpunkt
- Positiver Ausblick
- Verlässlichkeit
- Verbindlichkeit
- Sicherheit
- Kunden in ihrem Wunsch, zu reisen bestärken

## **Reisegebiet unkritisch**

**Liebe Frau Meyer,**

**Sie planen Ihre Osterzeit auf Mallorca zu verbringen und wir haben gemeinsam Ihre Reise geplant und gebucht. Nun ist überall auf der Welt das Corona-Virus ausgebrochen. Wir als Ihre Reiseexperten verfolgen die Entwicklungen tagtäglich und sorgen zuverlässig dafür, dass unsere Kunden keine Risiken eingehen.**

**Auf Mallorca ist aktuell kein Corona-Fall bekannt. Darüber sind wir sehr froh, Ihre Reise wird stattfinden. Freuen Sie sich auf die schönste Zeit Ihres Jahres und die warme Frühlingssonne Mallorcas. Sollte sich etwas zu Ihrer Reise ändern, wir wenden uns direkt an Sie, verlassen Sie sich auf uns. Oder Sie rufen uns an, wenn Sie Fragen haben, wir sind jederzeit für Sie da.**

**Herzliche Grüße,**

## Reisegebiet kritisch

Liebe Frau Meyer,

Sie planen Ihre Osterzeit auf Mallorca zu verbringen und wir haben gemeinsam Ihre Reise geplant und gebucht. Nun ist überall auf der Welt das Corona-Virus ausgebrochen. Wir als Ihre Reiseexperten verfolgen die Entwicklungen tagtäglich und sorgen zuverlässig dafür, dass unsere Kunden keine Risiken eingehen.

**Auf Mallorca ist aktuell ein Corona-Fall bekannt. Lassen Sie uns darüber sprechen, wie wir damit umgehen. Ich rufe Sie morgen an.**

Herzliche Grüße,

## Reisegebiet hochkritisch

Liebe Frau Meyer,

Sie planen Ihre Osterzeit auf Mallorca zu verbringen und wir haben gemeinsam Ihre Reise geplant und gebucht. Nun ist überall auf der Welt das Corona-Virus ausgebrochen. Wir als Ihre Reiseexperten verfolgen die Entwicklungen tagtäglich und sorgen zuverlässig dafür, dass unsere Kunden keine Risiken eingehen.

**Auf Mallorca sind mehrere Corona-Fälle bekannt. Die spanische Regierung hat die Insel abgeriegelt, und wir können diese Reise nicht durchführen. Das bedauern wir außerordentlich, denn Mallorca ist ein wunderbares Reiseziel. Lassen Sie uns darüber sprechen, welches andere Reiseziel für Sie nun ohne Risiko in Frage kommt. Ich rufe Sie morgen an.**

Herzliche Grüße,



## **Generelles Schreiben**

**Liebe Frau Meyer,**

**Sie haben Ihren Urlaub mit uns geplant und darauf sind wir stolz. Nun ist überall auf der Welt das Corona-Virus ausgebrochen. Wir als Ihre Reiseexperten verfolgen die Entwicklungen tagtäglich und sorgen zuverlässig dafür, dass unsere Kunden keine Risiken eingehen. Sollte sich etwas zu Ihrer Reise ändern, wir wenden uns direkt an Sie, verlassen Sie sich auf uns. Oder Sie rufen uns an, wenn Sie Fragen haben, wir sind jederzeit für Sie da.**

**Herzliche Grüße,**

## FAQ Bereich auf der eigenen Homepage

Kunden haben keinen ebenso umfassenden und gebündelten Zugang zu Informationen wie Reiseunternehmen. Sie beziehen ihre Informationen (chaotisch) überall.

FAQ – Bereich Homepage:

- Aktuelle Reisewarnungen, Ein- und Ausreisebestimmungen.
- Infos der großen Leistungsträger
- Regelungen des eigenen Reiseunternehmens
- Fachliche Einschätzungen, z.B. Robert-Koch-Institut.
- Statements aus der Bundesregierung zum Thema Reisen.

## Kommunikation in mehrere Schritten

Heute können Sie nur informieren, wie der aktuelle Stand ist. Schon morgen kann sich dieser ändern. Vereinbaren Sie mit ihren Kunden immer einen nächsten Zeitpunkt zur Kommunikation, damit der Kunde sich auf Sie verlassen kann und beruhigt ist. Klären Sie mit Ihrem Kunden mehrere Wenn-Dann Szenarien.

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

**Weitere Webinare, um Sie in der Corona-Krise zu unterstützen, sind in Arbeit und wir informieren zeitnah. Bitte halten Sie sich auf der DRV Homepage auf dem Laufenden.**

**Auf der DRV Homepage finden Sie auch diese Folien.**

**<https://www.driv.de/newsroom/corona.html>**

Wibke Rissling-Erdbrügge  
von WRE Training für Touristiker

