

# WENN KUNDEN-SERVICE-MITARBEITER MAL DAMPF ABLASSEN!

Die Bedeutung von Emotionen im Kundenservice: Warum es in Ordnung ist, wenn Kundenservice-Mitarbeiter mal sauer sind.

**In der turbulenten Welt des Kundenservice sind Emotionen allgegenwärtig. Doch es ist an der Zeit, anzuerkennen, dass es absolut in Ordnung ist, wenn Kundenservice-Mitarbeiter mal sauer sind. In diesem Artikel erfahren Sie, warum Emotionen am Arbeitsplatz wichtig sind und wie Führungskräfte ihren Teams helfen können, professionell und menschlich zugleich zu sein.**

Stellen Sie sich vor, Sie rufen den Kundenservice an, um ein dringendes Problem zu lösen. Am anderen Ende ertönt ein freundliches "Guten Tag!" und ein Lächeln ist förmlich hörbar. In der hypervernetzten Welt von heute sind Kundenservice-Mitarbeiter die Frontlinie eines Unternehmens, stets bemüht, Sorgen und Beschwerden mit einem Lächeln zu begegnen. Doch was, wenn hinter diesem Lächeln Frustration, Ärger und Wut verborgen sind? Ist es akzeptabel, wenn Kundenservice-Mitarbeiter ihre Unzufriedenheit zeigen?

## Die Arbeit im Kundenservice ist herausfordernd

Täglich sehen sich Mitarbeiter in dieser Branche mit einer breiten Palette negativer Emotionen konfrontiert – sowohl eigenen als auch denen der Kunden. Die Bandbreite reicht von Frustration über Wut bis hin zu Unhöflichkeit. Alle, die Kundenkontakt haben, sind den Reaktionen der Kunden ausgesetzt, doch die Häufigkeit dieser unerfreulichen Konfrontation im Kundenservice kann problematisch

sein. In solchen Momenten ist es menschlich und vollkommen normal, dass auch Mitarbeiter negative Emotionen empfinden. Emotionen sind ein natürlicher Ausdruck von Gefühlen und Gedanken. Sie führen zu Empathie und sind entscheidend für positive Kundenerlebnisse. Kundenservice-Mitarbeiter sind nicht immun gegen Emotionen, selbst wenn ihre Rolle dies manchmal suggeriert.

## Emotionen am Arbeitsplatz zulassen?

Die Vorstellung, dass der Arbeitsplatz emotionslos und rein professionell sein sollte, ist überholt. Die Unterdrückung von Emotionen kann langfristig negative Auswirkungen auf Mitarbeiter und die Servicequalität haben. Hier sind Gründe, warum Emotionen am Arbeitsplatz wichtig sind:

- Mitarbeiter, die ihre Emotionen unterdrücken müssen, verlieren ihre Authentizität, was zu Stress und Unzufriedenheit führt. Kunden und Kollegen schätzen hingegen Authentizität und Ehrlichkeit.
- Offene Gespräche über Emotionen ermöglichen es Führungskräften und Kollegen, die Herausforderungen der Mitarbeiter besser zu verstehen. Dies erleichtert gezielte Unterstützung und Lösungsfindung.
- Die Unterdrückung von Emotionen kann zu Burnout und Stress führen. Mitarbeiter, die lernen, mit Emotionen umzugehen, entwickeln Resilienz und können besser mit schwierigen Situationen umgehen.

- Emotionen sind ein wesentlicher Bestandteil von Kundenbeziehungen. Kunden schätzen echte Interaktionen mit Mitarbeitern, die sich um ihre Anliegen kümmern. Kundenservice-Mitarbeiter, die ihre Emotionen einbringen können, bauen in der Regel tiefere Kundenbindungen auf.

Aktuelle Studien belegen den signifikanten Einfluss der emotionalen Intelligenz von Kundenservice-Mitarbeitern auf die Kundenzufriedenheit, wobei 82% führender Unternehmen dies bestätigen. Harvard Business Review hebt hervor, dass gezielte Förderung der emotionalen Intelligenz zu einer 25% höheren Kundenbindung führt. Langzeitstudien der University of California zeigen, dass Mitarbeiter im Kundenservice mit ausgeprägter Emotionserkennung und -regulierung weniger anfällig für Burnout und Stress sind, was die Arbeitszufriedenheit und Produktivität steigern und somit die Kundenbetreuung verbessert. Diese Erkenntnisse unterstreichen, dass Emotionen nicht nur am Arbeitsplatz existieren, sondern auch den Kundenservice und das Wohlbefinden der Mitarbeiter maßgeblich beeinflussen. Führungskräfte sollten gezielte Maßnahmen zur Stärkung der emotionalen Intelligenz und Resilienz ihrer Teams ergreifen.

## Konkrete Strategien für Führungskräfte

Nach der Erörterung der Bedeutung von Emotionen am Arbeitsplatz folgen praktische Handlungsempfehlungen für Führungskräfte, um ihre Teams sowohl professionell als auch menschlich zu unterstützen:

**Schulungen zur emotionalen Intelligenz:** Bieten Sie gezielte Schulungen zur emotionalen Intelligenz an, um Mitarbeitern zu helfen, ihre eigenen Emotionen zu erkennen und besser auf Kundenemotionen einzugehen.

**Offenen Kommunikationskultur:** Schaffen Sie ein Umfeld, in dem Mitarbeiter sich sicher fühlen, über ihre Emotionen zu sprechen. Ermutigen Sie regelmäßige Teamgespräche, um Emotionen und Herausforderungen in einem geschützten Raum zu besprechen.

**Individuelle Unterstützung:** Identifizieren Sie die individuellen Bedürfnisse Ihrer Mitarbeiter. Bieten Sie maßgeschneiderte Unterstützung an, sei es bei Stressbewältigung oder durch spezielle Schulungen zur Konfliktlösung.

**Mentoring und Peer-Support:** Fördern Sie Peer-Mentoring-Programme, in denen erfahrene Mitarbeiter anderen bei der Bewältigung emotionaler Herausforderungen helfen. Dies stärkt den Teamgeist und fördert den Erfahrungsaustausch.

**Feedbackkultur:** Implementieren Sie eine Feedbackkultur, in der Mitarbeiter und Führungskräfte regelmäßig Feedback zu emotionalen Reaktionen und Interaktionen sammeln und besprechen können.

**Ein Beispiel aus der Praxis:** Ein mittelständisches Unternehmen, das vermehrt Kundenfeedback über unhöfliches Verhalten im Kundenservice erhält, reagiert mit einer umfassenden Maßnahme zur

Förderung der emotionalen Intelligenz. Die Geschäftsleitung führt regelmäßige Schulungen ein, in denen Mitarbeiter lernen, ihre eigenen Emotionen zu erkennen und zu regulieren. Zusätzlich implementiert das Unternehmen wöchentliche Teamgespräche, in denen Mitarbeiter offen über ihre emotionalen Herausforderungen sprechen und Unterstützung von Kollegen und Vorgesetzten erhalten können. **Das Resultat:** Kundenbeschwerden gingen signifikant zurück, die Kundenzufriedenheit stieg und die Mitarbeiter erleben eine gesteigerte Arbeitszufriedenheit.

## Fazit

Als Führungskraft im Kundenservice haben Sie die Möglichkeit, das Wohlbefinden und die Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter positiv zu beeinflussen. Indem Sie ihnen helfen, angemessen mit Emotionen umzugehen, tragen Sie zum Erfolg des Kundenservice bei und schaffen eine gesunde Arbeitsumgebung, in der Mitarbeiter ihr Bestes geben können. Es ist an der Zeit, Emotionen am Arbeitsplatz zu akzeptieren und zu schätzen – denn auch Kundenservice-Mitarbeiter sind Menschen, die ab und zu mal sauer sein dürfen.

**zeitgeist**  
BERATUNGSMANUFAKTUR



Sandra Gnoth, Roland Schmidkunz, Geschäftsführer der ZEITGEIST Beratungsmanufaktur GmbH

## Der Weg zu exzellentem Kundenservice beginnt hier:

ZEITGEIST Beratungsmanufaktur GmbH  
Winterhuder Weg 29, 22085 Hamburg  
Tel: +49 40 22 818 042  
E-Mail: [info@zeitgeist-manufaktur.com](mailto:info@zeitgeist-manufaktur.com)  
Web: [www.zeitgeist-manufaktur.com](http://www.zeitgeist-manufaktur.com)