

viasto Interview Insights: Die besten Interviewfragen für Mitarbeiter im Kundenservice / Kundenberater

#1: Authentisches, professionelles Auftreten

Mitarbeiter/innen im Kundenservice müssen immer wieder aufs Neue den Hörer in die Hand nehmen und **in kurzer Zeit möglichst überzeugend sein**. Das ist eine echte Herausforderung und es bedarf einer freundlichen und empathischen **Grundhaltung**, damit man sich nicht für jeden Anruf verstellen muss. Nur wenn eine Person wirklich authentisch und professionell ist, wirkt sie auch überzeugend.

“Es ist uns wichtig, dass alle unsere Mitarbeiter im Kundenkontakt authentisch und professionell sind. Was würden Sie konkret tun, um diese Einstellung im Kundenkontakt zu transportieren?”

Ist der Kandidat in seiner Antwort **authentisch**?

Stellt die Kandidatin einen guten **Praxistransfer** her?

Hat der Bewerber eine **professionelle Grundhaltung**?

Notizen:

Tipp! Authentizität ist nicht per se ein Erfolgsrezept. Man kann auch zu sehr auf die eigenen Überzeugungen beharren. Achten Sie also darauf, ob neben einem gesunden Selbstwertgefühl auch ausreichend Selbstreflexion an den Tag gelegt wird.

#2: Kundenorientierung

Kundenorientierung ist natürlich ein naheliegendes Bewertungskriterium, wenn man an Kundenbetreuung denkt. Der Erfolg im Customer Service steht und fällt mit genau dieser Fähigkeit, den **Kunden in den Mittelpunkt** der Arbeit zu stellen und ihm dieses Gefühl auch zu vermitteln.

Wenn die Kandidaten selbst noch keine Erfahrung im Kundendienst haben, fragen sie einfach nach Situationen, in denen sie selbst Kunde waren. Das kennt schließlich jede*r.

“Erinnern Sie sich, wann Sie sich als Kunde das letzte Mal so richtig gut gefühlt haben. Wo ist das passiert und was hat den Ausschlag gegeben? Was würden Sie daraus für die Aufgabe hier bei uns mitnehmen?”

Für Kandidaten mit Erfahrung eignen sich natürlich situative Fragen wie:

“Bitte schildern Sie eine Situation, in der es für Sie besonders schwierig war, einen Kunden zufrieden zu stellen: Wie sind Sie damit umgegangen?”

Denkt die Bewerberin
kundenorientiert?

Trauen Sie dem Bewerber
sofort **Kundenkontakt** zu?

Sind die genannten Punkte
relevant für das, was
Kundenorientierung in Ihrem
Unternehmen bedeutet ?

Notizen:

Tipp! Überlegen Sie, in welchen Situationen in Ihrem Kundenkontakt sich die “Spreu vom Weizen” trennt und fragen Sie genau nach dem Verhalten der Kandidaten in diesen Situationen. Lassen Sie sich dabei aber nicht mit allgemeinen Beispielen “abspeisen”.

#3: Spontanität

Eine gute Vorbereitung ist im Kundenservice sehr wichtig, aber man kann sich nicht auf alles vorbereiten. Letztlich ist **jedes Gespräch anders** und gerade mit einer souveränen Antwort auf die abwegigste Frage kann man Eindruck bei dem Gesprächspartner hinterlassen.

“Wir möchten Sie gerne noch besser kennenlernen. Bitte erzählen Sie uns etwas von sich, das nicht in Ihrem Lebenslauf steht, aber das Sie von anderen Bewerbern unterscheidet.”

Alternative Frage:

“Bitte suchen Sie sich eines der Objekte aus, die hier auf dem Tisch liegen und verkaufen Sie es mir am Telefon.”

Notizen:

Kann der Bewerber **spontan überzeugend** reagieren?

Wirkt seine Selbstdarstellung dennoch **ehrlich und fundiert**?

Zeigen sich Anzeichen von **Nervosität** oder **Unsicherheit** aufgrund der geforderten Spontanität?

Tipp! Wenn es in Ihren Interviewstil passt und es Ihnen gefällt, auch mal eine provokantere Frage zu stellen, könnten Sie auch mit folgender Frage die Spontanität Ihres Gegenübers auf die Probe stellen: *“In fast jeden Lebenslauf schleicht sich ja an irgendeiner Stelle etwas ein, das auf dem Papier schöner klingt als es vielleicht in Realität aussah. Und das ist auch nicht weiter verwerflich. Aber wenn ich Ihnen jetzt die Gelegenheit gebe, würden Sie eine Angabe aus Ihrem Lebenslauf noch relativieren oder richtigstellen wollen?”*

#4: Kommunikationsfähigkeit & Eloquenz

Eine gelungene Kommunikation ist der Grundstein für erfolgreiche Interaktion sowohl innerhalb des Teams als auch mit den Kunden. Deshalb sollte eine vielversprechende Kandidatin ein gutes Auge dafür haben, **was der Gesprächspartner möchte** und darauf **zielgerichtet, effektiv und verständlich reagieren**. Beides ist wichtig: was gesagt wird und wie es gesagt wird.

“Schildern Sie uns bitte eine Situation, in der Sie jemand anderen für eine Idee oder ein Vorhaben von Ihnen gewinnen konnten, obwohl das am Anfang nicht ganz einfach war. Wie haben Sie das geschafft?”

Kann der Bewerber **verständlich, mitreißend und argumentativ** kommunizieren?

Ist das **genannte Beispiel** relevant und überzeugend?

Problematisiert die Bewerberin die **Widerstände** oder sieht sie sie als **Teil der Lösungsfindung**?

Notizen:

Tipp! Bitten Sie zunächst um ein Beispiel aus einem beruflichen Kontext, da so die Vergleichbarkeit am größten ist. Wenn der Kandidatin hier nichts einfallen sollte, können Sie den Rahmen aber auch auf private Situationen (z.B. im Sportverein) ausweiten.

#5 Gedankenschnelligkeit & Verständnis für Produkte

Insbesondere wenn Sie auch bisher fachfremde Bewerber für Ihre Position als Kundenberater in Betracht ziehen, sollten Sie das Produktverständnis Ihrer Kandidaten abfragen. Niemand erwartet dabei, dass ein Bewerber bereits alle Feinheiten und Details durchschaut hat. Aber es sollte offensichtlich werden, dass die Person über die Fähigkeit verfügt, Produkte und Dienstleistungen gedankenschnell **verstehen und erklären** zu können.

“Was wissen Sie bereits über unser Unternehmen? Wer ist unsere Hauptzielgruppe und was können wir ihr bieten, was unsere Wettbewerber nicht bieten können?”

Hat der Bewerber ein gutes **Verständnis unserer Zielgruppe** und der Themen, die sie beschäftigen?

Wird unser **Business verstanden** und verständlich wiedergegeben?

Ist die Bewerberin **gedankenschnell** in ihren Schlussfolgerungen und Ideen?

Notizen:

Tipp! Achten Sie mehr auf die Stringenz der Argumentation als auf die Vollständigkeit. Denn es geht mehr um das echte Verständnis als darum, wer am meisten Punkte von der Unternehmenswebsite auswendig gelernt hat.

#6: (Selbst-)Organisation

Auch die Fähigkeit, sich selbst und anstehende Termine und Aufgaben zu strukturieren, kann gerade bei Quereinsteigern ein Indiz für die Eignung als Kundenberater darstellen. Denn wo die eigene Arbeit auch von den Anliegen und Terminkalendern Anderer abhängig ist, ist eine gute Strukturierung unabdingbar. Aber auch wenn diese Kompetenz im Kundenservice besonders gefragt ist, kann man sie nicht nur dort erlernen. Es geht darum, die **Arbeitsabläufe so zu ordnen, dass die eigene Arbeitskraft optimal genutzt werden kann.**

“Wie stellen Sie sicher, dass Sie zuverlässig und fehlerfrei arbeiten? Nennen Sie konkrete Beispiele.”

Alternative Interviewfrage:

“Manchmal kommt man in Situationen, in denen mehrere To-dos zur selben Zeit anfallen. (1) Bitte beschreiben Sie eine konkrete Situation, in der Sie viele Dinge gleichzeitig erledigen mussten. (2) Wie sind Sie konkret damit umgegangen? (3) Mit welchem Ergebnis?”

Macht der Kandidat einen **strukturierten** Eindruck?

Hat die Kandidatin ein **organisiertes Arbeitskonzept** und geht planvoll an Aufgaben heran?

Nimmt der Kandidat eine sinnvolle Priorisierung vor und legt sein Hauptaugenmerk auf die wirklich wichtigen Aufgaben?

Notizen:

Tipp! Auch eine längere Antwort selbst kann bereits mehr oder weniger organisiert und strukturiert vorgetragen werden.