



In Projekten oder Mandaten kommt es immer wieder zu der Situation, dass im Vergleich zu den vereinbarten Leistungen Mehraufwände entstehen. Damit diese (sogenannten Overruns) nicht gleich die ganze Kundenbeziehung belasten, sollte die Kommunikation gut durchdacht werden ...

Overruns kommunizieren

Was tun, wenn Sie merken, dass Sie spürbar mehr Zeit für einen Auftrag aufwenden, als mit dem Kunden vereinbart? Für Sie als Dienstleister ist es wichtig, einen «ordentlichen» Teil solcher *Overruns* verrechnen zu können, denn die Arbeit ist schliesslich in vielen Fällen bereits geleistet.

Bereiten Sie sich auf dieses Gespräch mit Ihrem Kunden sehr gut vor:

1. Zeigen Sie die Ursache auf: Ihr Kunde wird «Warum» fragen.
2. Schaffen Sie Transparenz: um welche Aufgaben geht es? Wer hat diese erbracht oder wer wird sie erbringen? Wer sonst, wenn Sie es nicht tun?
3. Zeigen Sie die Folgen der zusätzlichen Leistungen auf: In welchem Verhältnis stehen diese zum vereinbarten Kostendach? Was bringt der Mehreinsatz Ihrem Kunden?
4. Planen Sie Spielraum ein, falls Sie die Mehrleistungen schon erbracht haben: Zu welchem Entgegenkommen sind Sie bereit?
5. Legen Sie Ihre *Schmerzgrenze* fest: Wie viel wollen und werden Sie mindestens zusätzlich verrechnen? So strahlen Sie im Gespräch mehr Sicherheit aus.

Machen Sie auch dieses Know-how zu Do-how:

- Kommunizieren Sie Mehraufwände lieber früh als spät. So holen Sie Kunden eher ins Boot.
- Informieren Sie Ihre Kunden persönlich oder telefonisch – Emails sorgen in solchen Fällen für deutlich mehr Verärgerung.
- Zeigen Sie auch auf, was Ihr Kunde spart, wenn Sie die Leistung erbringen – schliesslich entstehen auch Kosten, wenn der Kunde es selber macht.

Viel Erfolg und gute Gespräche wünsche ich Ihnen.

Schönes Wochenende!



joerg@nzp.ch