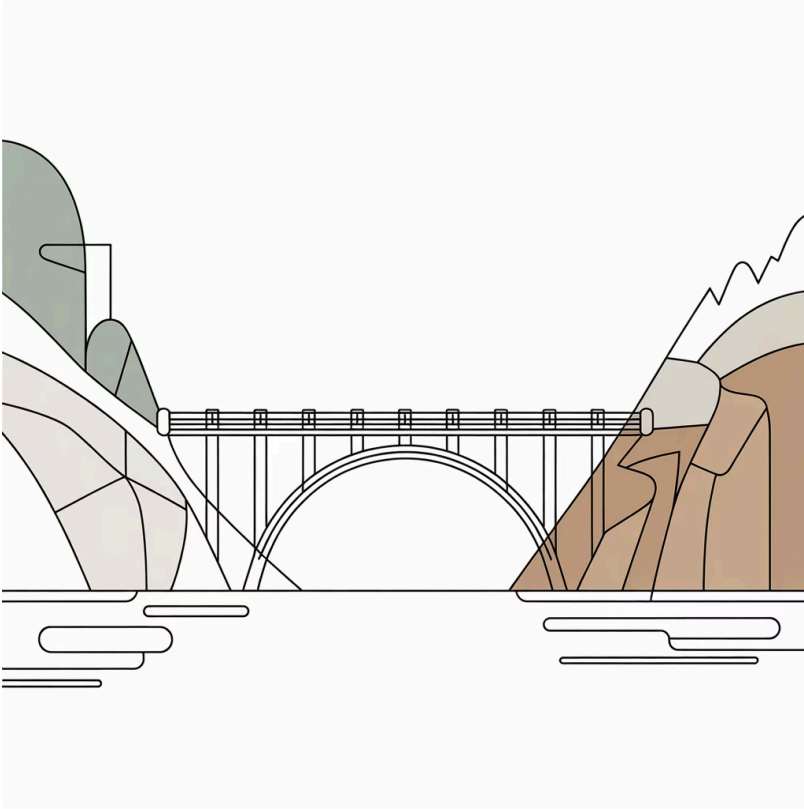


# Situationsgerecht und kundenorientiert Auskunft geben und beraten

Kommunikationstechniken für exzellenten Kundenservice im direkten Kundenkontakt



# Von der Theorie zur Praxis



Nach den Grundlagen der Dienstleistungsmentalität und des Datenmanagements folgt nun der praktische Teil: die direkte Kommunikation mit Kunden.

In diesem Kapitel lernen Sie, wie Sie Gespräche bewusst steuern, die wahren Bedürfnisse Ihrer Kunden verstehen und durch eine wertschätzende Haltung eine positive, vertrauensvolle Beziehung aufbauen können.



## Die fünf Phasen eines Beratungsgesprächs

Jedes professionelle Beratungs- oder Servicegespräch folgt einer inneren Struktur. Ein Phasenmodell gibt Sicherheit, sorgt für einen roten Faden und stellt sicher, dass alle wichtigen Aspekte behandelt werden.

Das Modell führt zu einem für beide Seiten zufriedenstellenden Ergebnis und kann flexibel an verschiedene Gesprächssituationen angepasst werden.

# Phase 1: Eröffnung & Kontakt

## Ziel der Phase

Eine positive, vertrauensvolle Atmosphäre schaffen und den Rahmen für das Gespräch setzen.

## Wichtige Techniken

- Freundliche Begrüßung
- Angemessener Smalltalk
- Persönliche Vorstellung
- Klärung von Zeitrahmen und Gesprächsziel

## Praxisbeispiel

„Guten Tag, Frau Meier, schön, dass Sie da sind. Nehmen Sie doch bitte Platz. Darf ich Ihnen etwas zu trinken anbieten?“

# Phasen 2 & 3: Verstehen, was der Kunde wirklich braucht

## Anliegenklärung

**Ziel:** Das genaue Anliegen, die Erwartungen und die Ziele des Kunden vollständig verstehen.

---

### Techniken:

- Aktives Zuhören praktizieren
- Offene Fragen stellen

*„Was genau führt Sie zu mir? Was erhoffen Sie sich von unserem Gespräch?“*

## Analyse der Situation

**Ziel:** Das Problem oder den Bedarf des Kunden im Detail beleuchten und alle relevanten Informationen sammeln.

---

### Techniken:

- Gezieltes Nachfragen
- Bisherige Lösungsversuche erfragen

*„Können Sie mir die Situation genauer beschreiben? Was haben Sie bereits unternommen?“*

# Phasen 4 & 5: Lösungen entwickeln und verbindlich abschließen



## Lösungsentwicklung

Gemeinsam mit dem Kunden mögliche Lösungswege erarbeiten und bewerten. Fachwissen einbringen, Optionen aufzeigen und Vor- sowie Nachteile diskutieren.

*„Aus meiner Sicht gibt es folgende Möglichkeiten: A, B oder C. Welche kommt für Sie am ehesten in Frage?“*



## Abschluss & Vereinbarung

Die Ergebnisse des Gesprächs zusammenfassen und konkrete, verbindliche nächste Schritte festlegen.

*„Fassen wir zusammen: Ich werde nun [Aktion] veranlassen und melde mich bis [Datum] bei Ihnen zurück.“*

- ❏ **Wichtig:** Dieses Modell ist ein flexibler Leitfaden. Manchmal ist es notwendig, von einer späteren Phase zurück in eine frühere zu springen, wenn sich herausstellt, dass das eigentliche Anliegen noch nicht vollständig verstanden wurde.



# Wer fragt, der führt

Durch den gezielten Einsatz von Fragen können Sie ein Gespräch steuern, die wirklich relevanten Informationen gewinnen und die Bedürfnisse Ihres Gegenübers präzise ermitteln.

# Fragetechniken im Beratungsgespräch

## Geschlossene Fragen

Können in der Regel nur mit „Ja“ oder „Nein“ beantwortet werden. Sie dienen dazu, Bestätigung einzuholen und Entscheidungen herbeizuführen.

---

### Beispiele:

- „Habe ich das so richtig verstanden?“
- „Benötigen Sie noch weitere Informationen?“
- „Sollen wir den Termin für Dienstag um 10 Uhr fest buchen?“

## Offene Fragen (W-Fragen)

Beginnen mit einem Fragewort (Wer, Was, Wann, Wo, Wie, Warum, Wozu) und können nicht mit „Ja“ oder „Nein“ beantwortet werden.

---

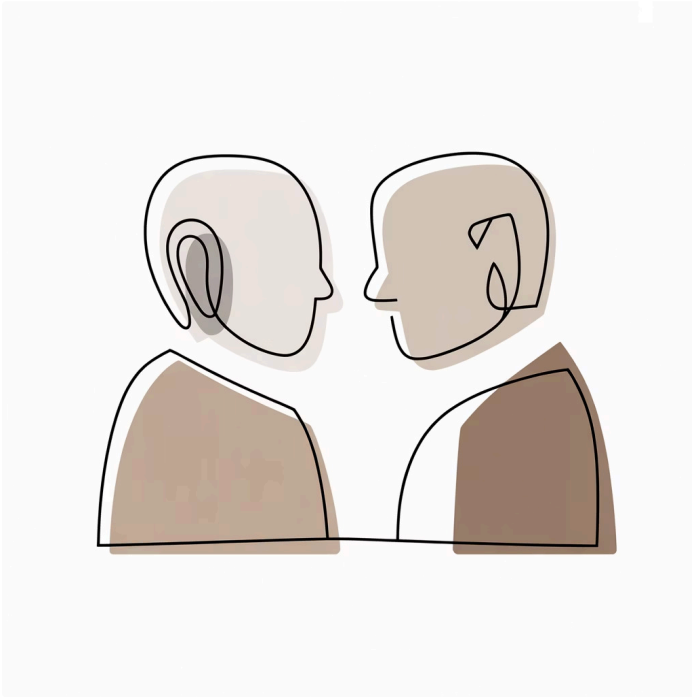
### Beispiele:

- „Welche Eigenschaften sind Ihnen besonders wichtig?“
- „Was genau ist passiert, als der Fehler auftrat?“
- „Wie stellen Sie sich die ideale Zusammenarbeit vor?“

Ein professionelles Gespräch zeichnet sich durch den **strategischen Wechsel** zwischen beiden Frageformen aus. Zu Beginn helfen offene Fragen, das Anliegen in seiner ganzen Tiefe zu erfassen. Im weiteren Verlauf führen geschlossene Fragen das Gespräch zu einem konkreten Ergebnis.



# Die Kunst des aktiven Zuhörens



Aktives Zuhören ist eine anspruchsvolle Kommunikationstechnik, bei der man dem Sprecher volle Aufmerksamkeit schenkt und ihm durch verbale und nonverbale Signale zeigt, dass man ihn versteht und ernst nimmt.

Es ist nicht nur ein Werkzeug zur Informationsgewinnung, sondern auch eine der wirksamsten Strategien zur Deeskalation und Konfliktprävention.

# Nonverbale Techniken des aktiven Zuhörens



## Blickkontakt

Halten Sie einen freundlichen, zugewandten Blickkontakt, der Interesse und Präsenz signalisiert.



## Körpersprache

Eine offene Körperhaltung ohne verschränkte Arme, ein leichtes Vorlehnen und gelegentliches Nicken zeigen Interesse und Zustimmung.



## Störquellen eliminieren

Legen Sie das Smartphone zur Seite und schließen Sie irrelevante Fenster am Computer, um Ihre volle Konzentration zu demonstrieren.

# Verbale Techniken des aktiven Zuhörens

01

## Paraphrasieren

Sie geben das Gehörte in Ihren eigenen Worten wieder. Dies dient der Überprüfung des eigenen Verständnisses.

*Kunde: „Die neue Software ist total unübersichtlich.“*

**Ihre Paraphrase:** „Wenn ich Sie richtig verstanden habe, fällt es Ihnen schwer, sich in der neuen Programmstruktur zurechtzufinden.“

02

## Verbalisieren (Emotionen spiegeln)

Sie sprechen die Gefühle an, die Sie bei Ihrem Gesprächspartner wahrnehmen. Dies zeigt Empathie und baut eine emotionale Verbindung auf.

*Kunde berichtet mit lauter Stimme von einer Falschlieferung.*

**Ihre Verbalisierung:** „Ich merke, dass Sie das sehr ärgert, und das kann ich gut verstehen.“

03

## Nachfragen

Bei Unklarheiten oder vagen Aussagen fragen Sie gezielt nach, um Missverständnisse zu vermeiden.

*Kunde: „Das muss schneller gehen.“*

**Ihre Nachfrage:** „Was genau bedeutet ‚schneller‘ für Sie? Welchen Termin hatten Sie sich vorgestellt?“



# Deeskalation durch Verständnis

Gerade im Umgang mit verärgerten oder frustrierten Kunden ist die Fähigkeit, Verständnis zu signalisieren, oft der erste und entscheidende Schritt zur Lösung des Problems.

📌 **Wichtige Erkenntnis:** Wenn sich ein Kunde verstanden und ernst genommen fühlt, sinkt sein emotionaler Stresslevel. Die anfängliche Konfrontationshaltung weicht einer kooperativen Bereitschaft, gemeinsam nach einer Lösung zu suchen.

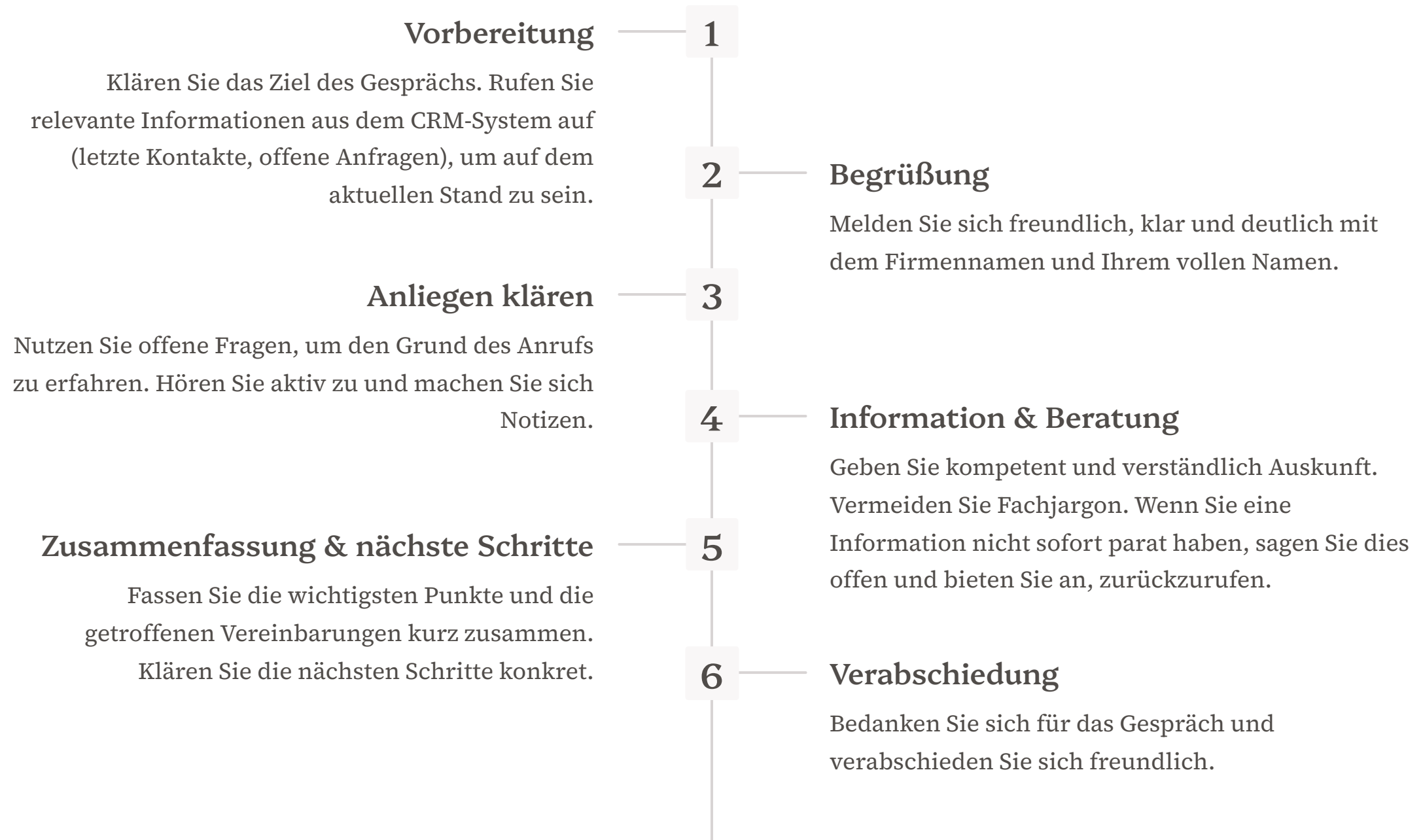
Für die Kauffrau für Büromanagement bedeutet dies: Einem aufgebrachten Anrufer zunächst aufmerksam zuzuhören und seine Frustration zu spiegeln ist oft wirkungsvoller, als sofort eine technische Lösung zu präsentieren.

# Der professionelle Telefonleitfaden

Ein Telefonleitfaden ist kein starres Skript, sondern eine flexible Struktur, die hilft, Telefongespräche professionell, effizient und kundenorientiert zu führen.



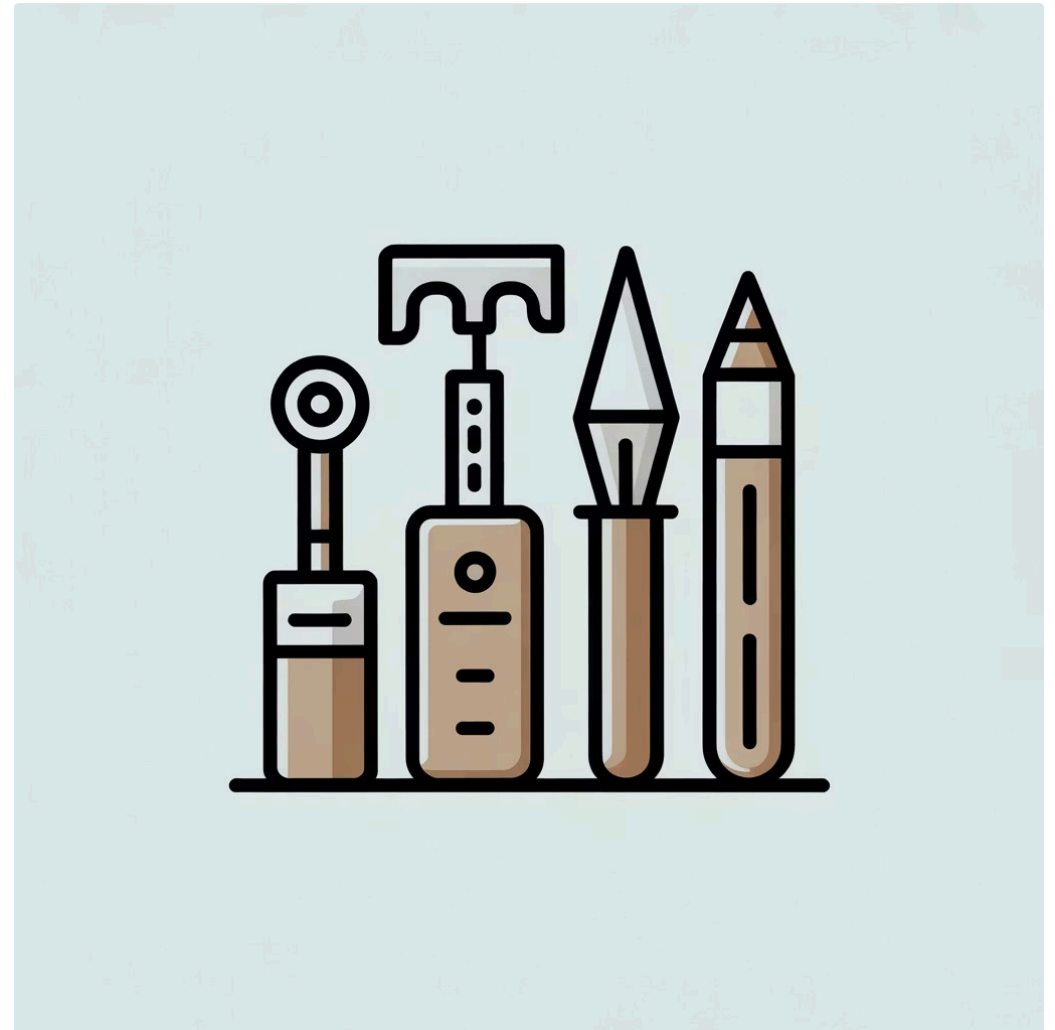
# Struktur eines professionellen Telefongesprächs



# Zusammenfassung: Ihr Werkzeugkasten für exzellenten Kundenservice

## Die Schlüsselemente

- Strukturieren Sie Gespräche nach den **fünf Phasen** des Beratungsgesprächs
- Wechseln Sie strategisch zwischen **offenen und geschlossenen Fragen**
- Praktizieren Sie **aktives Zuhören** mit verbalen und nonverbalen Techniken
- Nutzen Sie den **Telefonleitfaden** für professionelle Gespräche



Diese Techniken helfen Ihnen, nicht nur Informationen auszutauschen, sondern echte, vertrauensvolle Kundenbeziehungen aufzubauen.