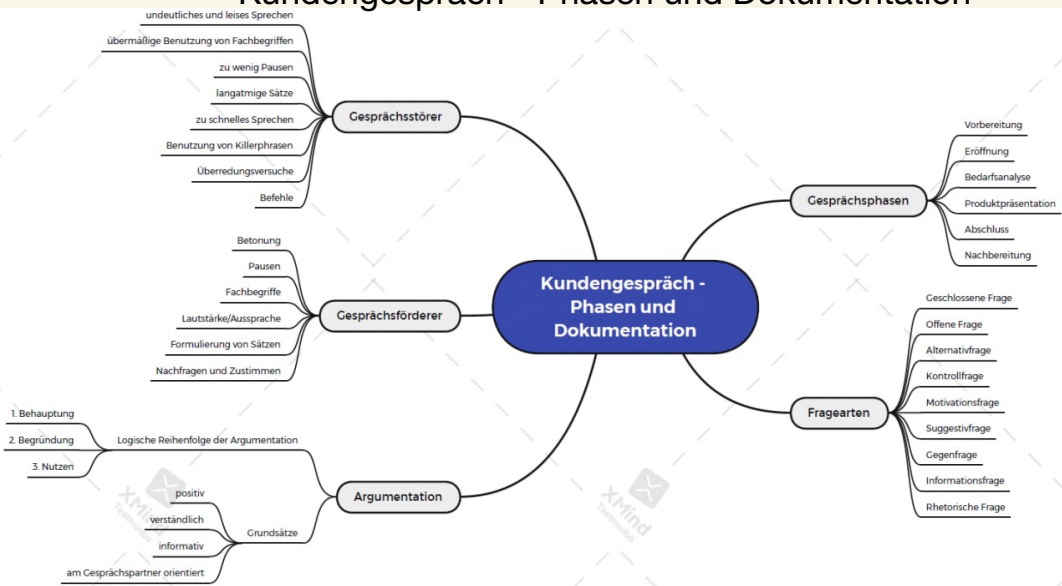


# Kundengespräch - Phasen und Dokumentation

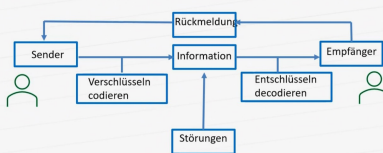


## Grundlagen der Kommunikation

### Informationsverlusttreppe:

Gedacht  
Gesagt  
Gehört  
Zugehört  
Verstanden  
Einverstanden  
Umgesetzt  
Beibehalten

### Kommunikation = Austausch von Informationen zwischen Sender und Empfänger



Mögliche Störungen:  
Unklare Ausdrucksweise, Außengeräusche, fehlende Aufmerksamkeit, Sprachbarriere, doppeldeutige Aussagen, Sarkasmus...

### Eisberg-Modell

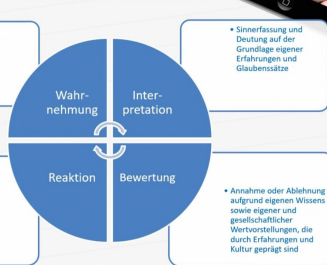
Kommunikation erfolgt auf zwei Ebenen:

- Inhaltsebene, die bewusst ist und nur ca. 20% beträgt
- Beziehungsebene, die unbewusst ist und ca. 80% beträgt



(Eine) Grundregel der Kommunikation: Man kann nicht nicht kommunizieren

### Stufen der Verarbeitung von Informationen



- Interessens-abhängiges Hören, Begreifen von Körpersprache und Gesichtsausdruck

- Sinneerfassung und Deutung auf der Grundlage eigener Erfahrungen und Glaubenssätze

- In einer vom Zuhörer als angemessen empfundenen Form wird auf das Gesagte verbal oder nonverbal geantwortet.

- Annahme oder Ablehnung aufgrund eigenen Wissens sowie eigener und gesellschaftlicher Wertvorstellungen, die durch Erfahrungen und Kultur geprägt sind

### Verbale Kommunikation

- Wortschatz

### Nonverbale Kommunikation

- Körpersprache (Körperhaltung)
- Mimik (Gesichtsausdruck)
- Gestik (Bewegungen Arme, Hände und Beine)
- Paraverbale Kommunikation (Tonfall, Aussprache, Stimmhöhe, Sprechtempo, Lautstärke)

Sender



mit vier Schnäbeln

Sachinhalt



Empfänger



mit vier Ohren

### Wie kann Kommunikation gelingen?



### Aktives Zuhören

Beim **Aktiven Zuhören** spiegelt der Zuhörer dem Gesprächspartner sowohl sachliche als auch emotionale Aspekte seines **Redebeitrags** zurück. In Kundengesprächen baut diese Form der Gesprächsführung gegenseitiges Vertrauen auf und verbessert so die Kommunikation.

Nonverbal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausreden lassen</li> <li>Geduldig sein</li> <li>Blickkontakt halten</li> <li>Konzentriert zuhören und das signalisieren durch z.B. Kopfnicken</li> </ul>
Verbal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kurze Bestätigungslaute (z.B. ah, mhm, ach)</li> <li>Kurze Rückfragen (z.B. Das wurde so gesagt?)</li> <li>Kurze Zusammenfassung des Gesagten (ohne Wertung) (z.B. „Mit anderen Worten, ...“, „Sie meinen also, dass ...“)</li> </ul>

Offene Fragen	Geschlossene Fragen
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ziel: Informationen sammeln</li> <li>- W-Fragen: Wie? Was? Warum?</li> <li>- Beispiele:               <ul style="list-style-type: none"> <li>„Warum wollen Sie eine neue Festplatte?“</li> <li>„Wofür benötigen Sie den Rechner?“</li> <li>„Wie hoch ist Ihr Budget?“</li> </ul> </li> <li>- Offene Fragen öffnen Horizonte, regen für ein Kundengespräch</li> <li>- „Warum möchten Sie einen Systemwechsel in Ihrem Unternehmen?“</li> <li>- „Wozu werden die Rechner benötigt?“</li> <li>- „Wie ist der Workflow in Ihrem Bereich?“</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ziel: Festlegung erreichen (Fakten) oder Verhalten im Zaum halten</li> <li>- Ja/Nein – Fragen</li> <li>- Alternativfragen</li> <li>- Beispiele:               <ul style="list-style-type: none"> <li>„Sie meinen, dass erst mit der neuen Software das Problem auftrat?“</li> <li>„Welche der 3 Alternativen erscheint Ihnen am Besten?“</li> </ul> </li> <li>- Geschlossene Fragen zwingen zur Festlegung</li> <li>- „Sind Sie zufrieden mit unserem Angebot?“</li> <li>- „Kennen Sie die Software XY?“</li> <li>- „Möchten Sie weitere Varianten dieses Modells sehen?“</li> </ul>

### Grundhaltung

Empathische und offene Grundhaltung

- Den Gesprächspartner ernst nehmen.
- Versuchen, die Situation und die Welt des Gesprächspartners zu verstehen.

Authentisches und kongruentes Auftreten

- Implizites explizit machen.
- Die Art der eigenen Kommunikation auf die „Welt“ des Gegenüber abstimmen.

Akzeptanz und bedingungslos positive Beachtung der anderen Person

- Den Gesprächspartner als Gleichrangigen behandeln.