



# Kundenorientierte Gesprächsführung

## Elemente:



### 1) Joining

- Atmosphäre schaffen
- auf die Wellenlänge des Gesprächspartners / der Gesprächspartnerin einstellen



### 2) 'Ich bin ok - Du bist ok'

- Ich bin da um zu helfen, er/sie darf Fragen stellen
- Ich bin da um zu verstehen, er/sie darf Dinge nicht verstehen
- Ich bin da um zu beruhigen, er/sie darf sich aufregen



### 3) Grund erfahren

- Raum geben für den Gesprächsgrund
- In eigenen Worten wiederholen
- Gesprächspartner loben



### 4) Professionell zuhören

- Inhalt wiederholen
- Emotionen ansprechen



### 5) Motiv erfahren

- Was ist das Motiv für sein / Ihr Verhalten?
- Was steckt hinter der Emotion?



### 6) Zielsetzung

- Ziel des Kunden erfragen
- eigenes Ziel benennen
- Gemeinsame Ziele beschließen



### 7) Agenda als Struktur

- Gesprächsstruktur vorgeben
- Vorgehen / Inhalte des Gesprächs benennen



### 8) Erwartungshaltung

- Erwartungen abfragen
  - an Vorgehen
  - an Lösung



### 9) Fragen stellen

- Verständnisfragen stellen
- Fragen einzeln stellen
- Zeit geben zum Antworten



### 10) Zwischenstand / Teillösungen

- Standortbestimmung im Gespräch
- Teillösungen festhalten
- Gesprächsthemen nacheinander behandeln



### 11) Lösung

- Lösungsmöglichkeiten anbieten
- Lösungsvorschläge einholen
- Einverständnis zum Lösungsweg



### 12) Gesprächsabschluss

- Zusammenfassung
- Nächste Schritte planen
- Für einen positiven Abschluss sorgen

