

Wie Sie in Beratungsgesprächen kommunizieren

Situation

Ein Kunde betritt ein Autohaus, grüßt, geht auf einen Verkäufer zu und äußert seine Wünsche: „Ich suche ein Auto, das umweltfreundlich und zuverlässig ist, 4-türig, mit bequem beladbarem Kofferraum, etwa in der Größe des H 9, den Sie hier stehen haben (deutet auf den Wagen).“

1 Lesen Sie die Hinweise zur Kommunikationsform und die jeweiligen Beispiele dazu.

2 Formulieren Sie zu einer selbstgewählten Situation jeweils ein Beispiel.

	Hinweis zur Kommunikationsform	Beispiel	Eigenes Beispiel
A	Stellen Sie offene Fragen , wenn Sie sich einen Überblick verschaffen und Informationen einholen wollen.	„Welches dieser genannten Merkmale ist Ihnen denn am wichtigsten?“	
B	Stellen Sie eine geschlossene Frage (Antwort „Ja“ oder „Nein“), wenn Sie auf eine Entscheidung drängen.	„Kommt für Sie auch ein Hybridfahrzeug infrage?“	
C	Stellen Sie Präzisierungsfragen , um eine konkretere Orientierung zu erhalten und den Gesprächspartner an der Lösungsfindung zu beteiligen.	– „Wie viel Liter verbrauchen Sie denn im Schnitt, wenn Sie mit Ihrem bisherigen Auto fahren?“ – „Und welcher Verbrauch schwebt Ihnen bei einem neuen Fahrzeug vor?“	
D	Beziehen Sie Position , indem Sie den Nutzen oder Gewinn für den Gesprächspartner aufzeigen.	„Sie sparen also 4,3 Liter gegenüber Ihrem bisherigen Fahrzeug ein und die CO ₂ -Emission liegt bei 99 g/km.“	
E	Akzeptieren Sie andere Sichtweisen , sodass sich der Gesprächspartner mit seinem Ärger, seinen Zweifeln usw. ernst genommen fühlt, und führen Sie ihn gegebenenfalls auf die sachliche Ebene zurück.	„Sie haben Recht, wenn Sie sagen, auf den ersten Eindruck wirke der Kofferraum nicht sehr geräumig. Aber Sie können hier vier Mineralkästen unterbringen und bequem auf einer Ebene einladen. Und der Clou kommt erst noch: Sie können die Bodenfläche tieferlegen (demonstriert es) und haben dann einen echten Urlaubskofferraum.“	
F	Hören Sie aktiv zu , um Missverständnisse zu vermeiden und das Gesprächstempo zu verringern.	„Habe ich Sie richtig verstanden, dass Sie befürchten, dass die Plastikhalterung bald durchbrechen würde? Wir haben bei unserem Zulieferer dazu Tests durchführen und die Halterung 5000 Mal mit dem Gewicht von vier vollen Mineralwasserkästen belasten lassen. Es konnten danach keine Beschädigungen festgestellt werden.“	
G	Geben Sie ein positives Feedback und formulieren Sie es subjektiv, konkret und wertschätzend.	„Das sehe ich wie Sie: Man hat genügend Kopffreiheit. Auch größere Personen können in diesem Wagen bequem sitzen, ohne den Kopf einziehen zu müssen oder am Himmel anzustoßen.“	
H	Strukturieren Sie das Gespräch , indem Sie zwischendurch Aussagen oder Ergebnisse zusammenfassen, um dem Gesprächspartner eine Orientierung zu geben.	„Das Äußere und die technischen Daten haben wir nun besprochen. Ich würde gerne noch etwas zur Besonderheit des Motors sagen.“	