

Gesprächs-Coaching

Wie leite ich geschickt ein Gespräch mit Kunden

Zur Auftaktveranstaltung der BdS Azubi-Akademie im Ausbildungsjahr 2018 / 19 begrüßte der Referent Dipl.-Kfm. Gerhard Härtl in den Räumen der Landshuter Zeitung 21 Auszubildende aus Gewerbe und Verwaltung.

Mit dem Thema „Gesprächs-Coaching - Wie leite ich geschickt ein Gespräch mit Kunden“ sollte den Teilnehmern vermittelt werden, dass nicht nur Mitarbeiter im klassischen Vertrieb verkaufen, sondern jeder Mitarbeiter ein Verkäufer ist, sofern er einen Kollegen oder Vorgesetzten von einer Idee überzeugen und zu einer bestimmten Handlung oder Unterlassung veranlassen möchte. Bereits ein Bewerbungsgespräch ist ein Verkaufsgespräch, den Personalchef von den eigenen Fähigkeiten so zu überzeugen, um den Vorzug vor allen anderen Bewerbern zu erhalten.

Sehr ausführlich wurden die einzelnen Phasen eines zielorientierten Gespräches im Gegensatz zu einfachem Small-Talk erarbeitet. Demnach fange ein erfolgversprechendes Gespräch immer mit dem Ziel an, was in dem Gespräch erreicht werden solle, und dann mit einer guten Vorbereitung, für eine professionelle Präsentation und um genügend Argumente im „Köcher“ zu haben. Für die meisten Teilnehmer war es bereits bekannt, dass nur durch die Einhaltung bestimmter Hygienefaktoren (z. B. Pünktlichkeit, angemessene Kleidung und Begrüßung) ein positives Gesprächsklima entstehen könne. Nur wenigen Auszubildenden war aber bewusst, dass die verbale Kommunikation allenfalls nur die Hälfte des Erfolges ausmacht und die andere Hälfte auf die non-verbale Kommunikation, auch Körpersprache genannt, entfällt. Ein selbstbewusstes Auftreten, mit entsprechender Mimik, Gestik und Körperhaltung kann das Gesagte unterstreichen, oder komplett widersprechen. Die positive Botschaft war, ein authentischer, selbstsicherer Auftritt ohne Nervosität ist erlernbar, durch Üben von Gesprächssituationen. Schließlich beeindruckte so manchen die Möglichkeiten der Gesprächsführung, durch Beherrschen einer geschickten Fragetechnik, mit der sich fast jedes Gespräch in eine bestimmte Richtung lenken lässt, und dem geschickten Einsatz von Sprache und Stimme. In einem letzten größeren Abschnitt stellte der Referent dar, wie wichtig das rasche Erkennen von Gesprächstypen ist, um sich schnell auf den Gesprächspartner und seinem Kommunikationsstil einzustellen. Auch wenn es viele Einteilungsmöglichkeiten in der Literatur gibt, wurde eines der bekannten Modelle gewählt, das vorwiegend vier Typen unterscheidet: dominant, intuitiv, faktenorientiert und harmoniestrebend. Durch Beachten dieser Grundeinstellung des Gesprächspartners wird jedes Gespräch viel konstruktiver und damit erfolgversprechender verlaufen.

Auch wenn der sprichwörtliche Meister immer noch nicht vom „Himmel fällt“, haben die Teilnehmer viele Impulse erfahren, um ihre Standpunkte sicherer zu vertreten, bzw. besser zu „verkaufen“.