

# Kundengespräch

Kunde	ok	nicht ok	unwichtig	Notizen
Persönlichkeit des Kunden respektieren				
Anerkennung der Fachkompetenz des K.				
keine Überheblichkeit bei unbedarften K.				
Infos und Signale des K. aufnehmen				
positive Grundeinstellung zum Kunden				
verbale Kommunikation	ok	nicht ok	unwichtig	Notizen
Kunden mit Namen anreden				
aktives Zuhören				
Überfrachtung von Sätzen mit Infos vermeiden				
negative Assoziationen vermeiden				
Befehlsform vermeiden				
komplexe Sachverhalte veranschaulichen (Skizzen, Beispiele)				
Kunden nicht in Zwangslage bringen				
offenen Streit vermeiden				
überzeugen, nicht überreden				

# Kundengespräch

non - verbale Kommunik.	ok	nicht ok	un-wichtig	Notizen
Gestik, Mimik (Lächeln, insbesondere bei Begrüßung)				
Blickkontakt				
angemessener, fester Händedruck				
Haltung				
äußeres Erscheinungsbild				
Sprechweise (klare verständl. Sprache, dosierte Pausen)				
Gesprächsstruktur	ok	nicht ok	un-wichtig	Notizen
Begrüßung und "Small Talk"				positive Atmosphäre schaffen
offene (W) Fragen stellen (was, wozu, warum usw.)				Wünsche, Bedürf. herausfinden aktives Zuhören
Argumentation				Kundennutzen verdeutlichen, prüfen, ob K. Argumenten folgt
Zusammenfassung				Gesagtes rekapitulieren, um Mißverständ. vorzubeugen
Ergebnis / Entscheidung				verbindliches Gesprächsergeb., möglichst schriftlich festhalten
"Small Talk" und Verabschiedung				