



Tipp Nummer 26 für Wissensarbeiter

Professionelle Gesprächsführung

Zäumen Sie das Pferd nicht von hinten auf, wenn Sie vor einem wichtigen Gespräch stehen: Erst, wenn die Motive, Wünsche und Ziele auf dem Tisch liegen, ist der Boden für die eigentlichen Anliegen vorbereitet. Das gilt für alle wichtigen Gespräche, also sowohl in Beratung und Verkauf als auch bei einer Standortbestimmung mit dem Chef oder einem Mitarbeiter. Beginnen Sie deshalb Ihr Gespräch mit einer Bedarfsanalyse, und nicht mit fertigen Vorschlägen und Präsentationen. Als Stütze für ihr Gespräch dient die G2ISKAN2-Struktur, die Sie sich mit der Eselsbrücke «Giesskanne» merken können:

- Gesprächsvorbereitung
- Gesprächseröffnung
- Ist-Zustand ermitteln
- Soll-Zustand erfragen
- Kriterien und Werte erfragen
- Abschlussfrage
- Nutzen-Argumentation
- Nächste Schritte

Die folgenden Checklisten helfen Ihnen, die einzelnen Punkte professionell zu planen.

Die Gesprächsvorbereitung ist die halbe Miete

- Positive Grundeinstellung
- Vorgeschichte: welche Kontakte hat es bereits gegeben?
- Als Notiz während des Gesprächs: Welches sind meine Gesprächsziele, und wie sieht meine Gesprächsagenda aus?
- Was will ich meinem Gegenüber anbieten respektive was will mein Gegenüber von mir?
- Wie lange soll das Gespräch dauern?
- Wer nimmt am Gespräch teil?
- Erwartungen und Interessen?
- Wie steige ich in das Gespräch ein (Gesprächseröffnung)?

- Welche möglichen Einwände und kritischen Fragen könnte mein Gegenüber einbringen, und wie reagiere ich darauf?
- Welche Unterlagen nehme ich mit, und wie setze ich sie ein?

Die Gesprächseröffnung

- Positive Einstellung zum Gegenüber
- Begrüssen Sie den Gesprächspartner immer mit einem Lächeln: «LMAA», Lächle Mehr Als Andere!
- Halten Sie mit Ihrem Gegenüber Augenkontakt
- Sprechen Sie Ihren Gesprächspartner mit Namen an
- Stellen Sie sich kurz vor, erläutern Sie die Vorgehensweise und das Gesprächsziel
- Insbesondere in einem Verkaufsgespräch erläutern Sie den Nutzen für den Kunden
- Stecken Sie den Zeitrahmen ab.
- Fragen Sie Ihren Gesprächspartner, ob er mit diesem Vorgehen einverstanden ist, und ob er noch zusätzliche Punkte mit Ihnen besprechen möchte

Die ISKA-Phasen: Bedürfnisanalyse

- Ermitteln Sie den Ist-Zustand: Wie arbeitet der Kunde oder Mitarbeiter, und vor allem: welche Erfahrungen hat er damit gemacht, und vor welchen Herausforderungen steht er heute?
- Erfragen Sie den Soll-Zustand: Was stellt sich der Kunde oder Mitarbeiter vor? Wie könnte aus seiner Sicht eine Lösung aussehen? Was will er in Zukunft anders machen? Gehen Sie immer davon aus, dass sich Ihr Gegenüber dazu schon Gedanken gemacht hat und auch schon einen Lösungsansatz besitzt. Fragen Sie den Gesprächspartner deshalb konkret danach.
- Kriterien: Fragen Sie den Kunden, Mitarbeiter oder Chef, was für ihn wichtig ist. Fragen Sie so lange nach, bis Sie alle Kriterien kennen. Danach fragen Sie, welches Kriterium für ihn das wichtigste darstellt, damit Sie die Kriterien priorisieren können.

- Abschluss- oder Bedingungsfrage: An dieser Stelle können Sie den Kunden fragen, ob er bereit wäre, mit Ihnen zusammenzuarbeiten, wenn Sie diese Kriterien oder das wichtigste Kriterium erfüllen. In einem Mitarbeitergespräch fragen Sie analog, ob diese Kriterien die Zusammenarbeit verbessern.

Nutzen-Argumentation

- Der Nutzen steht für den Wert einer Eigenschaft oder eines Merkmales für Ihr Gegenüber, zeigt also auf, welches Bedürfnis Ihr Gesprächspartner mit dieser Lösung stillen kann. Bringen Sie des halb geeignete Nutzenargumente vor. Dabei helfen Formulierungen wie: «Das bedeutet für Sie...», «Das heisst konkret für Sie...», «Das ermöglicht Ihnen...», «Damit erreichen Sie...»
- Vermeiden Sie Fachausdrücke («Fachidiot schlägt Kunden tot»)
- Setzen Sie Hilfsmittel wie Prospekte, Berichte, Charts usw. nutzenorientiert ein. Visualisieren Sie den Nutzen für Ihr Gegenüber.

Nächste Schritte / Gesprächsabschluss

- Am Ende des Gesprächs: Fassen Sie das Gespräch zusammen und erläutern Sie die nächsten Schritte.
- Holen Sie auch hier das Einverständnis Ihres Gegenübers ab.
- Nach dem Gespräch führen Sie eine Selbstreflexion durch: Was ist mir besonders gut gelungen? Wo kann ich noch besser werden?

Mit einem derart strukturierten Vorgehen versetzen Sie sich in die Situation Ihres Gesprächspartners – und wer sein Gegenüber versteht, kommt leichter zum Ziel.

Tipps und Tricks Newsletter jetzt abonnieren

Die Tipps gibt es zweimal im Monat als E-mail-Newsletter frei Haus ins Postfach zugestellt: Excel, Word, E-Mail-Kommunikation, Collaboration, PowerPoint, Tipps für effizientere Meetings, MindMapping und vieles mehr.

Melden Sie sich jetzt für die dNews «Tipps und Tricks für Wissensarbeiter» an. www.digicomp.ch/tipps