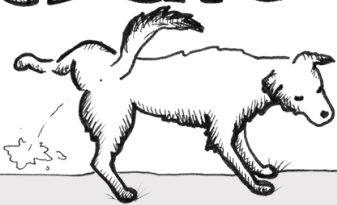


KÖTER
COACH

SUPER
BERATER



Sieben Tipps für ein gelungenes Beratungsgespräch

1. Hör richtig zu!

Klingt banal?

Wäre es eigentlich auch, wenn jemand der grade redet nicht so verleitend sein könnte etwas zu antworten.

Wir Hundetrainer haben das Fachwissen und mancher Satz triggert uns gradezu mitten im Erzählfluss unsere Meinung oder eine fachliche Korrektur an zu bringen.

Egal was der Kunde sagt, höre ihm erstmal bis zum Ende zu, wenn er gerade versucht Dir etwas wichtiges zu vermitteln.

Wenn es Punkte gibt, die Du grundsätzlich nicht so stehen lassen kannst, schreibe sie Dir schnell auf und komme später drauf zurück.

Konzentriere Dich dann bewusst wieder auf die Aussage die dem Kunden grade wichtig war.

Wer sich gerade überwindet etwas wichtiges über die Beziehung zu seinem Hund preis zu geben, der wird durch eine plötzliche Belehrung über Ausdrücke oder Hundeequipment gebremst.

2. Versetze Dich in den Kunden.

Du bist ein anderer Mensch, mit anderen Erfahrungen, anderen Werten und anderem Wissen. Bemühe Dich zu verstehen, warum Dein Kunde denkt wie er denkt und handelt wie er handelt, anstatt Mutmaßungen anzustellen, die Du von Deiner Weltsicht ableitest.

Sein Umgang und Verständnis wird nachher ausschlaggebend sein, für ein gut umgesetztes Training und auch einen hundegerechten Umgang mit seinem Tier. Erzählst Du für Deine Welt, dann bist Du Dir zwar mit Dir selbst stets einig, Dein Kunde ist aber vielleicht ganz woanders.

3. Bleib neugierig.

Ja, ja, ich weiß schon, hab ich schon tausendmal gesehen, diese Kunden, die wollen doch alle immer nur.

Mit dieser Einstellung tötest Du zielsicher neue Erfahrungen und Verständnis.

Auf altes Wissen zurück zu greifen ist gut, alles sofort in die bekannten Schubladen zu stecken, nur weil ein typischer Ausdruck fällt oder ein Vorurteil Dein Denken beherrscht macht Deine Beratung kaputt.

Willst Du wissen was hier wirklich los ist? Dann sei jedes mal wieder genau neugierig wie am Anfang und Dir darüber im klaren, dass Du nichts weißt, bis dieser Kunde es genauso gesagt hat.

4. Achte auf Deine Formulierungen.

Ein kleiner Satz kann alle Schilde im Kunden hoch fahren und Dein ganzes Wissen prallt daran ab, egal wie sinnvoll und wertvoll es ist.

Natürlich und authentisch reden ist gut. Sich über die eigenen Ausdrücke und Beispiele Gedanken zu machen auch.

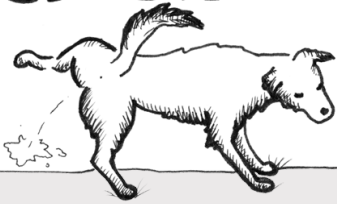
Beginnst Du alle Erklärungen zum Umgang mit „Du musst!“, „Das ist ja auch kein Wunder!“, oder „So ist es ja auch völlig falsch!“?

Ein bißchen übertrieben, klar, aber Du weißt worauf es hinaus läuft.

Keiner von uns hat Lust sich wie ein Kindergartenkind belehren zu lassen und manch ein typischer Lehrersatz sprengt das Verständnis unserer Kunden und lässt sie sich genauso benehmen, wie wir sie behandeln: Wie kleine, bockige Kinder.

KÖTER
COACH

SUPER
BEVATER



5. Weniger ist mehr.

Gerade wenn uns etwas sehr wichtig ist verleitet es uns zum schwafeln und schwadronieren.

Der Kunde denkt noch über unsere wunderbar formulierte Erklärung nach, hat sie gut aufgenommen und beginnt gerade mit der Erkenntnisgewinnung. Dabei schaut er nachdenklich vor sich hin.

Drei Sekunden Ruhe. Nachdenkliches Gesicht.

Zack, fühlen wir uns verleitet nochmal von vorne zu erklären. Nicht dass er es nicht verstanden hat, denn immerhin sagt er ja gar nichts.

Viel schöner für den Kunden ist es, ihn in Ruhe denken zu lassen und selbst sagen zu dürfen welche Informationen er jetzt noch braucht, oder ob er es schon verstanden hat.

Ertappst Du Dich bei der dritten Runde einer Erklärung mit noch weiteren Beispielen und noch anderen Ausdrücken?

Vielleicht verwirrst Du Deinen Kunden damit mehr als ihm zu helfen. Bei Erklärungen die Du immer wieder brauchst kann es Sinn machen, sie einmal so knackig wie möglich auszuformulieren und auf zu schreiben. Dann sind sie perfekt für den Moment vorbereitet.

6. Werte die Gefühle Deines Kunden aus.

Egal wie Du fühlst, oder in der Situation fühlen würdest. Behalte im Auge was Dein Kunde grade fühlt, wenn er etwas berichtet oder zeigt.

Wir neigen auch hier dazu, unsere Gefühlswelt auf den anderen zu übertragen.

Vielleicht macht uns etwas wütend, was der Kunde nach der dritten Erklärung immer noch nicht richtig machen kann.

Wenn er dann sagt „ich kann das einfach nicht!“ interpretieren wir gerne „Wut“ in seinen Ausdruck, weil wir grade selbst wütend sind.

Vielleicht ist der Kunde aber verzweifelt, traurig oder resigniert?

Hilfreich ist es, den Kunden in dem Moment Körpersprachlich zu spiegeln und seine Mimik nach zu ahmen. Sofort kannst Du ableiten: Wie fühle ich mich, wenn ich so da stehe, die Schultern hoch ziehe und die Augenbrauen zusammen schiebe?

Im Zweifelsfall hilft es immer zu fragen.

7. Frag nach.

Genauso banal wie der erste Tipp.

Was ist eigentlich Dein Auftrag? Was wünscht sich der Kunde? Will er zuschauen, oder selber machen, es nochmal hören, oder selbst zusammenfassen was er verstanden hat?

Auch der Kunde ist im Gespräch dabei und kann Dir genaue Informationen darüber geben, was er braucht um zu verstehen und wie er am besten angeleitet wird.

Du brauchst also nicht zu raten und zu probieren, sondern kannst ganz konkret fragen, was Du am besten machen sollst. Das nimmt Dir eine Menge Druck und gibt dem Kunden die Möglichkeit das Gespräch sinnvoll mit zu leiten.



KöterCoach