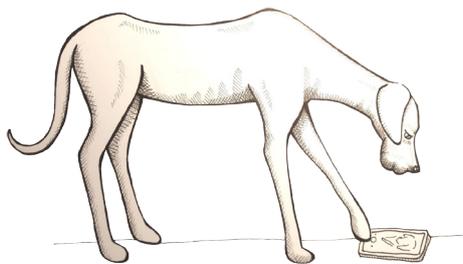


# Dein Kunde hält sich nicht an Absprachen

Eigentlich dachtest Du es sei klar, aber irgendwie übt der Kunde nicht. Er macht nicht das, was Du ihm aufgetragen hast und das Training geht schleppend voran.

Woran liegt es? Dass das frustrierend ist, kennen wir alle. Und gerne suchen wir den Fehler beim blöden Kunden, der anscheinend nicht willig ist. Aber warum sollte er dann den Aufwand auf sich nehmen und zu uns kommen, uns sogar Geld bezahlen? Es muss also etwas anderes dahinter stecken.



In dem dazugehörigen Video, das wir für Dich aufgenommen haben, findest Du mehrere Punkte, die Du abklären kannst. Hier bekommst Du nochmal eine ganz genaue Beschreibung für den wichtigsten Punkt, da dieser unserer Meinung nach am häufigsten vergessen wird und am meisten ausmacht.

## Ziel und Auftrag

Die erste und wichtigste Frage ist, ob Du am gleichen Ziel arbeitest wie Dein Kunde und ob er Dir bewusst einen klaren Auftrag erteilt hat. Was ist also das Ziel?

### Ein Beispiel:

Du beobachtetest beim Erstgespräch wie der Hund seinen Menschen durch die Straßen zieht. Mit einem lauten Röcheln wirft er sich in das Halsband. Der Kunde springt beim Erzählen ständig von einer zur anderen Seite des Fußweges, um hinter seinem Hund her zu kommen. Du merkst irgendwann an, dass dieses Verhalten ungehörig ist. Der Kunde stimmt Dir halbherzig zu und sagt es mache schon nicht so viel Spaß sich ziehen zu lassen.

Übst Du jetzt mit Deinem Kunden und seinem Hund eine Leinenführigkeit, arbeitest Du komplett ohne Ziel und Auftrag, die Chance, dass der Kunde seine Hausaufgaben nicht umsetzt, ist groß.

Wenn es so abläuft, dass Du das Verhalten nicht nur beobachtest, sondern der Kunde auch auf Deine Nachfrage, was ihn alles stört oder weswegen er bei Dir ist selbständig aufzählt, dass er gerne weniger Gezerre an der Leine hätte, hast Du immer noch kein Ziel und keinen Auftrag! Wenn Du nun einfach davon ausgehst, dass es ausreicht irgendeine (in diesem Fall Deine persönliche) Vorstellung einer angepassten Leinenführigkeit zu erzielen, die Du irgendwie so vermittelst, wie Du es am liebsten tust, dann musst Du Dich nicht wundern, wenn der Kunde nicht übt.

### **Wie kommst Du also zu einer klaren Zieldefinition?**

Das Ziel muss also klar ausgesprochen werden. Und zwar vom Kunden selbst.

Was möchte der Kunde genau? Wie soll der Hund an der Leine gehen? Gilt das nur für die kurze Leine, oder auch für die lange Leine? Möchte er einen kurzzeitig angewendeten „bei Fuß“ Befehl oder dass der Hund automatisch und ohne Befehl immer an lockerer Leine auf seiner Höhe läuft? Was ist, wenn es zu einer Ablenkung kommt, ein anderer Hund sich nähert oder der Hund sich lösen möchte?



Also wie genau sieht diese Leinenführigkeit im Alltag aus? Darf der Hund niemals ziehen oder darf er die Leine schon straff werden lassen, aber nicht den Besitzer aus der Bahn werfen? Braucht der Kunde eventuell zwei Formen der Leinenführigkeit, je nachdem wo er mit dem angeleiteten Hund läuft?

Erst wenn der Kunde das definiert, Du es zusammengefasst und Dir bestätigen lassen hast, dass dies das Ziel ist, kann es weiter gehen. Das ist ein klassisches Beispiel für *„Verliere Zeit, um Zeit zu gewinnen!“*. Mit einem klaren Ziel, welches Ihr beide kennt und abgesegnet habt, kommt Ihr ohne Umwege zu dem erwünschten Ergebnis. Mit der Einstellung *„ich weiß schon so ungefähr was der Kunde will“* wirst Du viel mehr Zeit verschwenden.

### **Dann folgt der Auftrag**

Dein Auftrag ist die Antwort auf die Frage:

*„Was kann ich als Hundetrainer dafür tun, um Dir zum Ziel zu helfen?“*

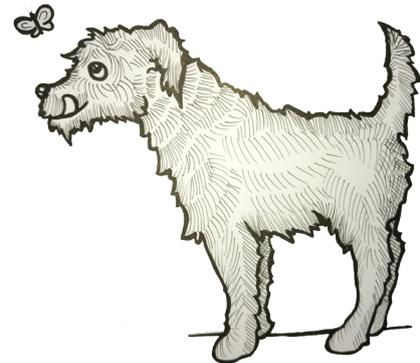
Braucht der Kunde eine Erklärung oder lässt er sich lieber coachen und handelt selbst?

Schaut er gerne einmal zu oder übt er sich am besten indem er einmal so tut als seist Du der Hund und er führt Dich an der Leine oder umgekehrt? Wie und auf welche Art möchte er Dein Wissen vermittelt bekommen? Wie lernt er am besten?

Danach kannst Du zusammenfassen, was der Kunde sich gewünscht hat.

**Zum Beispiel könnte das so klingen:**

*„Du wünschst Dir, dass Flocki an der kurzen Leine immer ruhig bei Fuß geht, die Leine locker durchhängt und Du auch bei Ablenkungen ungebremst Deinen Weg weiter laufen kannst. Flocki soll sich dabei Deinem Tempo und Deiner Laufrichtung komplett anpassen und ganz auf Dich konzentriert sein.“*



*Wenn Ihr im Wald geht machst Du die Leine lang und da darf Flocki dann stehen bleiben, oder auch mal ziehen um zu schnuppern und um sich zu lösen. Auf den Wiesen läuft Flocki dann frei, ohne Leine.*

*Ich soll Dir einmal die Technik erklären mit der Flocki leinenführig werden soll. Danach übst Du die Technik mit mir als Hunde-Ersatz. Flocki darf dabei zusehen. Wenn Du Dich bereit fühlst, übst Du die Technik dann mit Flocki während ich Dich von außen coache und Dir sage was Du wann machen sollst.“*

*Für zu Hause bekommst Du dann die Hausaufgabe das zu wiederholen was wir hier in der Stunde eingeübt haben. Habe ich das richtig verstanden? Können wir so loslegen?*

Ist Dein Kunde mit dieser Zusammenfassung einverstanden? Passt es zu *seiner* Vorstellung und kannst Du das so bieten bzw. gutheißen? Dann seid Ihr Euch einig und es kann losgehen. Du wirst sehen, jetzt zieht Ihr am selben Strang und das Training wird zügig und effektiv voranschreiten. Nach einiger Zeit kannst Du dann mit Deinem Kunden abgleichen, ob das definierte Ziel erreicht wurde.



Wenn Du Dir das Ziel nach dem Erstgespräch aufschreibst, kannst Du übrigens in der letzten Trainingsstunde nochmal vorlesen was ihr am Anfang vereinbart habt und mit dem Kunden gemeinsam besprechen, ob die Ziele erreicht wurden. Damit kannst Du einen schönen Abschluss für Euer Training bieten.

Probiere es mal aus, auch gerne nochmal mit den Kunden, mit denen Du gerade festhängst. Zurück zum Gespräch und der Findung von Ziel und Auftrag. Diese Technik ist eine wahre *Zaubertechnik*, die Dein Training um Klassen verbessern und Dir das Leben deutlich erleichtern kann. Probiere sie aus und freue Dich daran, wie einfach es sein kann.

Viel Spaß dabei!