

Kapitel 2 „Es geht um....“ Das Anliegen des Kunden

1. NAMENTLICHE ANREDE

„Der Name ist ein Stück des Seins und der Seele“

Notieren Sie sich gleich zu Beginn des Gesprächs den Kundennamen, damit Sie ihn im Gesprächsverlauf nutzen können. Wenn Sie den Namen nicht gleich verstehen, fragen Sie nach:

- „Sagen Sie mir bitte noch einmal Ihren Namen?“
- „Buchstabieren Sie mir Ihren Namen bitte mal?“



1.1. Wirkung der namentlichen Anrede:

- ⇒ Schafft persönliche Atmosphäre
- ⇒ Vermittelt Individualität und Wertschätzung
- ⇒ Fördert Aufmerksamkeit beim Kunden
- ⇒ Unterstützt die Gesprächssteuerung (höfliches Unterbrechen bei aufgeregten oder verärgerten Kunden)
- ⇒ Sichere Ausstrahlung

1.2. Einsatz der namentlichen Anrede:

- ⇒ Gesprächseinstieg
- ⇒ Gesprächsausstieg
- ⇒ Vor wichtigen Informationen
- ⇒ Bei Vielrednern
- ⇒ Beruhigend
- ⇒ Mindestens 2 x im Gespräch

2. ZUSAMMENGEFASST: SIE KÖNNEN IHRE STIMME UND DAMIT AUCH IHRE SPRACHE KONTROLLIEREN

- Atmen Sie ruhig und entspannt – Vollatmung!
- Sprechen Sie deutlich! - Nehmen Sie die Zähne auseinander!
- Achten Sie auf die Endsilben! Häufig werden sie verschluckt.
- Betonen Sie Konsonanten richtig! Achten Sie vor allem auf das **T**. Ein *leitender* Angestellter ist etwas anderes als ein *leidender* Angestellter!
- Sprechen Sie laut, aber schreien Sie nicht! Sie treten nicht als Marktschreier auf, der seine Ware anpreist.
- Wechseln Sie das Sprechtempo! Wichtiges langsam sprechen, bei Erzählungen lebhafter.
- Sprechen Sie aber auf keinen Fall zu schnell oder gar hastig! Dadurch wird dem Zuhörer das Mitdenken erschwert und die Aufmerksamkeit lässt nach.
- Zu langsames Sprechen macht den Zuhörer nervös und ungeduldig oder seine Gedanken schweifen ab.
- Bleiben Sie mit Ihren Gedanken bei dem, was Sie gerade sagen, und eilen Sie mit den Gedanken nicht voraus. Sie könnten sich verhaspeln.
- Heben Sie und senken Sie die Stimme! Aber nicht übertreiben!
- Sprechen Sie zusammenhängend in ganzen Sätzen!
- Beginnen Sie oder unterbrechen Sie Ihre Sätze nicht mit *äh, also, eigentlich* oder *na ja!*
- Heben Sie Wichtiges durch die richtige Betonung hervor!
- Lachen Sie zwischendurch ruhig einmal, allerdings niemals unmotiviert! Das Lachen lockert Sie und Ihren Gesprächspartner auf.