

5 PRAXIS-TIPPS

für das persönliche Kundengespräch „nach Corona“

Online-Meeting ist jetzt. Und dazu gibt es vielerorts bereits viele nützliche Tipps. Doch – wie geht es weiter? Wie gestalten wir den Übergang und Neu-Einstieg in die persönlich besetzte Business-Welt? Wir wissen nicht, WANN, aber wir gehen davon aus, dass es auch wieder reale Face-to-Face-Gespräche im Geschäftsleben geben wird.

Dazu einige Tipps und Tugenden, speziell für Kundengespräche:

1. Prävention vor Reparatur. Je besser Sie sich in die Situation hineinversetzen und die Eventualitäten im Geiste durchspielen, umso günstigere Voraussetzungen schaffen Sie für das persönliche Gespräch.
2. Respektieren Sie ein „Nein, lieber nicht“. Stellen Sie es Ihren Kunden frei, ob und wann ein persönlicher Kontakt stattfinden soll. Niemand kann beurteilen, welche wichtigen, in erster Linie gesundheitlichen Gründen gegen einen realen Kontakt sprechen. Gestehen Sie das auch sich selbst zu und bieten nichts an, das Sie nicht mit einem guten Gefühl vertreten können. Vorbehalte und Unbehagen belasten die Gesprächsatmosphäre und führen nur mit sehr großem Aufwand in eine positive Richtung.
3. Führen Sie ein vorbereitendes Gespräch über ein Videotool online durch. Damit bleibt die Mimik im Blickfeld. Sowohl für die Entscheidung, ob es zu einem persönlichen Treffen kommen soll, als auch als Vorbereitung auf ein „Treffen mit Maske“, bei dem der Wirkfaktor Mimik eine reduzierte Rolle spielen wird.
4. Findet das Kundengespräch in Ihren Räumlichkeiten statt, dann gestalten Sie das Ambiente mit Sorgfalt und Einfühlungsvermögen:
 - a. Stellen Sie Masken und Hygienemittel bereit (Desinfektionsmittel, Einmalhandschuhe, Kleenex, Seifenspender, WC-Sitzauflage etc.) und überlegen Sie sich, was Sie nach einem Kundenbesuch alles reinigen wollen. Aber bitte kippen Sie nicht in die Zwanghaftigkeit.
 - b. Bereiten Sie die Sitzgruppe mit den nötigen Abständen vor. Bei Bedarf können Sie Flipchart, Pinnwand oder Roll-up als Trennwände nutzen.
 - c. Gehen Sie mit Beispiel voran: Treten Sie beim Eingang zurück. Begrüßen Sie höflich und einladend, aber mit Handzeichen, die die Abstand signalisieren. Nutzen Sie Ihre Stimme und Ihre Wortwahl, um eine entspannte Atmosphäre zu schaffen. Aber lassen Sie keinen Zweifel daran, dass die Einhaltung der Abstandsregeln nicht zur Diskussion steht.
 - d. Denn: Disziplin und Respekt schaffen Vertrauen und damit beste Voraussetzungen für ein erfolgreiches Kundengespräch.
5. Vereinbaren Sie ein zusammenfassendes Follow-up per Videotool.

Gutes Gelingen!

Kontaktieren Sie mich für ein **kostenloses Erstgespräch** – gerne auch per Video-Call.



+43 664 246 93 39



office@zachconsulting.at