

Digitale Beratungsgespräche professionell durchführen

Seminar für das Mittelstand 4.0 Kompetenzzentrum Cottbus / Handout vom 22.02.23

Vertrauen in der Kommunikation

„Wenn das Vertrauen hoch ist, ist Kommunikation einfach, schnell und effektiv.“

J.R.Covey

Warum ist Vertrauen wichtig?

- Vertrauensaufbau ist die Grundvoraussetzung für gelingende Kommunikation.
- Wenn der Klient misstrauisch ist, ist er für Argumente unzugänglich.
- Wenn du jemanden im Gespräch beeinflussen möchtest, behandle die Beziehungsebene immer vor der Sachebene.

Wie wir Vertrauen herstellen

- Smalltalk halten / Aufwärmphase im Gespräch berücksichtigen
- Zeit und Aufmerksamkeit schenken
- Freundlich zugewandt kommunizieren
- Wertschätzend kommunizieren
- Aktiv Zuhören

„Die Natur hat uns nur einen Mund, aber zwei Ohren gegeben, was darauf hindeutet, daß wir weniger sprechen und mehr zuhören sollten.“

Zenon von Elea

Aktives Zuhören

Das aktive Zuhören ist der Königsweg, um unser gegenüber zu verstehen und den Gesprächsverlauf zu beeinflussen.

Voraussetzungen:

- Aufmerksam im Jetzt und beim Partner sein.
- Empathisch und wertschätzend zuhören.
- Nicht bewerten oder beraten.

Schritte:

1. Bestätigung durch Aufmerksamkeitssignale
2. Offene Fragen stellen. (Verständnisfragen)
3. Informationen paraphrasieren / Gefühle verbalisieren

Ablauf des Beratungsgesprächs in 4 Phasen

Anfangsphase

- **Kurzer Smalltalk**
- **Gespräch mit offener Frage beginnen:** z.B. "Was führt Sie zu mir?"
- **Rahmen klären: Beratungsdauer, Kosten, Verschwiegenheit,**
- **Gesprächsablauf besprechen:** z.B.: „Wir verschaffen uns zunächst einen Überblick über ihr Problem, damit ich es richtig einschätzen kann. Dann schauen wir, welche Handlungsoptionen es gibt. Am Ende entscheiden Sie, welche nächsten Schritte Sie konkret gehen wollen. Einverstanden?“
- **Zusammenarbeit erreichen: freundliche entgegenkommende Haltung**
- **Ersten Überblick verschaffen: Aktives Zuhören**

Informations- und Klärungsphase

- **Konkretisierende Fragen stellen** (Bei Ausschweifungen unterbrechen und fokussieren)
- **Vorberatungen/Bereits unternommene Schritte abklären**
- **Konfrontation mit Fristen/Pflichten**
- **Psychische/Körperliche Belastungen erfragen**
- **Sachbeiträge des Klienten einholen**

Befundphase

- **Befund/Expertise feststellen und verständlich erklären,**
- **Zu Nachfragen ermutigen, Bedeutung für Klienten klären**
- **Handlungsoptionen und Wege erörtern**
- **Entscheidungsfindung unterstützen**
(Ermutigen/Präzisieren/Realisierbarkeit einschätzen/Chancen u Risiken nennen)
- **Klienten Ziel festhalten**
- **Enttäuschungen auffangen**

Endphase

- **Ergebnisse zusammenfassen** (Befund kurz zusammenfassen, Gewähltes Vorgehen nochmal beim Klienten absichern)
- **Nächste Schritte festhalten** (durch den Klienten schildern lassen/Notizen/Visualisierung)
- **Maßnahmen und Termin vereinbaren** (Was soll bis wann gemacht werden?)
- **(Überweisen)** (Mangelnde Fachkompetenz / als unterstützende Maßnahme)
- **Abschluss** (freundlich und konsequent zum Ende kommen, Beratungsbereitschaft/Erreichbarkeit bei weiteren Fragen)
- **(Dokumentation)**

Vor- und Nachteile der digitalen Durchführung von Beratungen

Vorteile:

1. Zeitersparnis

- Keine Anfahrtszeit (evtl. mit Verspätungen und Stress)
- Mehr Vorbereitungszeit

2. Kostenersparnis

- Keine Fahrtkosten
- Mehr Beratungen pro Tag möglich

3. Spontantität

- Unkompliziert durchführbar
- Keine Abhängigkeiten, was die Planung angeht

4. Räumlich ungebunden

- Weniger Organisationsaufwand
- Weltweites Arbeiten von zuhause aus möglich

5. Teilen von Ergebnissen

- Videoaufzeichnung
- Screenshots
- Teilen von Links, Dateien, etc.

Nachteile:

1. Eingeschränkte Wahrnehmung

- Problem: Eingeschränktes Sichtfeld oder ausgeschaltete Kamera
- Lösung: Klient um Einschalten der Kamera bitten, Sprecheransicht, gute Beleuchtung, richtige Sitzposition (Oberkörper + ganzer Kopf sichtbar)
- Problem: Fehlende Nonverbale Signale (Unterkörper, Mimik, evtl. Gestik)
- Lösung: Aufrecht sitzen, angemessener Gestikeinsatz, offener und freundlicher Gesichtsausdruck, Lächeln!
- Problem: Fehlende verbale Signale (Stummschaltung / Filter)
- Lösung: Nicken/ Daumen /Hände /Emoji als Bestätigung
- Problem: Verzerrte Wahrnehmung (Perspektive, Bildqualität, Audio-Delay)
- Lösung: Gute Kamera/Internetgeschwindigkeit, Nicht zu nah, Bewusstsein schärfen)
- Problem: Fehlender Blickkontakt
- Lösung: Kamera auf Augenhöhe einrichten

2. Erschwerter Vertrauensaufbau

- Zeit für Smalltalk nehmen (Baut Spannungen ab), Gemeinsamkeiten finden
- Empathische Haltung und Kommunikation
- Lächeln
- Aktives Zuhören (Nicken als Bestätigungssignal)

3. Kurze Konzentrationsspanne

- Das Gespräch so kompakt wie möglich halten
- Pausen machen

4. Ablenkungsquellen

- In der eigenen Umgebung Störquellen beseitigen
- Auf Störquellen beim Gegenüber direkt hinweisen

Haben Sie noch Fragen?

Falls Sie zu den Seminarinhalten noch Fragen haben, kommen Sie gerne auf mich zu.
Ich freue mich auf Ihre Nachricht:

Michael von Bennigsen (Rhetorik- und Kommunikationstrainer)

Tel: +49 35130963184

Email: michaelvonbennigsen@gmail.com

<https://www.leading-speaker.de>