

## 4.4.1.2 Kundengespräche führen

### Teilkriterien für ALS

- Kundengespräch flüssig gestaltet
- Kundengespräch adressatengerecht geführt
- Kundengespräch kundenorientiert und inhaltlich korrekt geführt

Kunden sind jeweils sehr Vorteilhaft für ein Unternehmen. Den Kontakt zu ihnen hält man jeweils schriftlich, telefonisch, aber auch persönlich via einer Sitzung oder eines gemeinsamen Geschäftstreffens.

Um einen positiven Eindruck dem Kunden zu hinterlassen ist wichtig, sich bereits vor dem Kundengespräch Gedanken über den möglichen Ablauf zu machen. Besonders wenn man schon weiss, an was der Kunde interessiert ist, kann man sich in diesem Bereich über Mögliche Angebote erkundigen.

Vorbereitet an einem Kundengespräch zu erscheinen ist ein grosser Vorteil, da man sich meistens auch sicherer fühlt und sich im Voraus über eventuell kommende Fragen schlau machen kann.

Ein Kundengespräch fordert natürlich auch ein gewisses Einfühlungsvermögen. Man sollte gewissermassen das Flair dazu haben, zu merken, ob der Kunde auch einmal Spass versteht, alles sehr Ernst nimmt und so weiter.

Offene und geschlossene Fragen können der zuständigen Kontaktperson auch helfen, das Gespräch positiv zu gestalten.

### Groblauf eines Kundengespräches:

1. Begrüssung
2. Eventuell zum Auflockern mit Fragen wie: „Wie geht es Ihnen?“ beginnen
3. Dem Kunden aufmerksam zuhören, was er genau möchte.
4. Auf das eigentliche Thema zu Sprechen kommen.
5. Vorschläge bringen, welche auf das Kundenbedürfnis eingeht
6. Beantworten von Fragen
7. Ab und zu werden noch Werbegeschenke verteilt
8. Bedankung und Abschied

