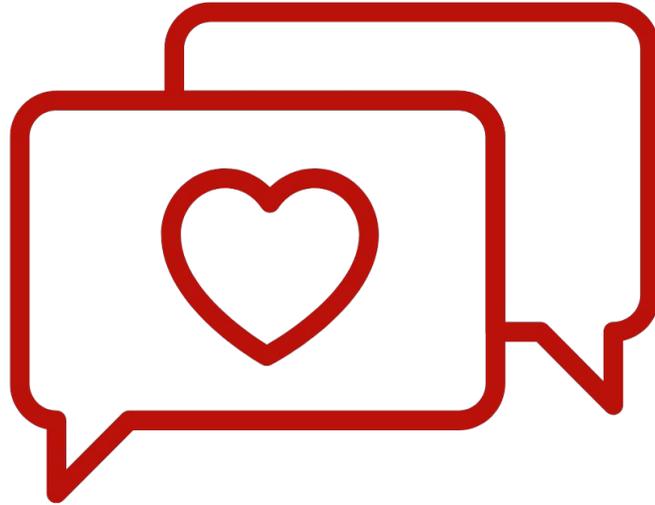


Gelungene (Kunden-)Kommunikation



Gelungene (Kunden-)Kommunikation

*"Die Kunst der Kommunikation
ist die Sprache der Führung."*

James Humes

Das erwartet dich

- Klarheit und Führung in der Kommunikation
- Grenzen respektvoll setzen
- Authentische Kundenbeziehungen pflegen
- Eure Fragen – meine Antworten

David Mc Kee

DU HAST
ANGEFANGEN!
NEIN, DU!



 Sauerländer



Klarheit & Führung in der Kommunikation

- Pro-aktiv statt reaktiv handeln.
- Wie kannst du auf dein Gegenüber eingehen
– ohne dich zu verbiegen?

Die Fünf Sprachen der Liebe im Business.

nach Gary Chapman

Sprache 1

Anerkennung & Wertschätzung

Anerkennung & Wertschätzung

- **Was?** Lob & Dankbarkeit aussprechen
- **Wie?** *“Das ist eine super Vorbereitung auf unsere Zusammenarbeit – vielen Dank!”*
auch: Feedforward

Sprache 2

Sich Zeit nehmen

Sich Zeit nehmen

- **Was?** Wirklich präsent sein.
- **Wie?** Wöchentlicher Check-In Call oder persönliches Treffen und vor allem: Zuhören!

Sprache 3

Geschenke

Geschenke

- **Was?** Kleine Geste + Zeichen der Wertschätzung
- **Wie?** Du hast zugehört und erinnerst dich, was der Mensch mag. Ein Buch oder etwas aus deinem Universum, was helfen könnte.

Sprache 4

Hilfsbereitschaft

Hilfsbereitschaft

- **Was?** Proaktive Unterstützung + Entlastung
- **Wie?** *“Ich habe das bereits für dich vorbereitet, damit du weniger Arbeit damit hast.”* oder *“Ich habe unsere Agenda mir angeschaut, was ist am wichtigsten heute?”*

Sprache 5

Körperlicher Kontakt

Körperlicher Kontakt

- **Was?** Verbundenheit + sich gesehen fühlen
- **Wie?** Augenkontakt, Händedruck, Daumen hoch Geste im Video, handgeschriebene Karte – **mit Vorsicht:** Schulter klopfen bis hin zur Umarmung

Chat: Welche Sprache kennst du von dir und/oder Kund:innen?

- 1 – Anerkennung & Wertschätzung
- 2 – Sich Zeit nehmen
- 3 – Geschenke
- 4 – Hilfsbereitschaft
- 5 – Körperlicher Kontakt

Nutzen der Fünf Sprachen

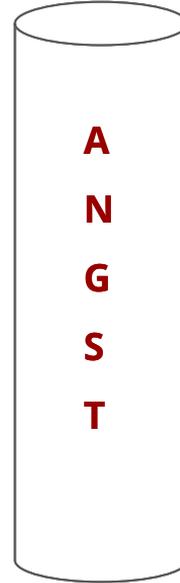
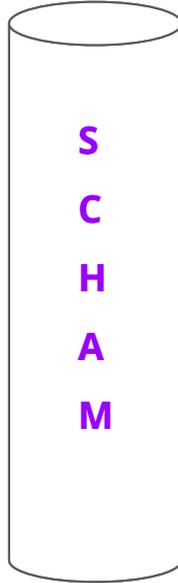
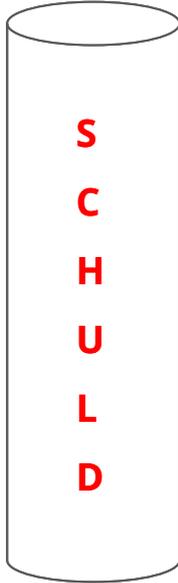
- Du erkennst, was dein:e Kund:in anspricht.
- Du kannst auf sie oder ihn eingehen, ohne dich dabei selbst zu verlieren.
- Ende des Blindflugs 🦋

Grenzen respektvoll setzen

- Dein Business – deine Regeln = Grenzen geben Orientierung!
- Jedes “Ja” und jedes “Nein” hat seinen Preis. Bist du bereit, diesen zu bezahlen?
- Du schützt deine Energie und deinen Selbstwert



Das “prägt” unsere Kommunikation



Die 4 Schritte der GfK für die Verbindung

1.

Situation beobachten
ohne Bewertung und Deutung

2.

das eigene Gefühl
erkennen
ohne Vorwurf

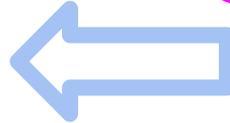


4.

Dies als Bitte oder
Wunsch aussprechen.
So konkret und
handlungsorientiert wie möglich

3.

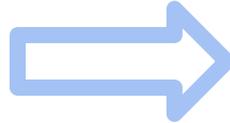
Welches Bedürfnis
habe ich in dieser
Situation? Was brauche
ich?



Fokus auf

1.

Situation beobachten
ohne Bewertung und Deutung



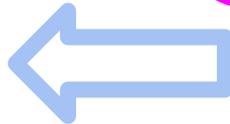
2.

das eigene Gefühl
erkennen
ohne Vorwurf



3.

Welches Bedürfnis
habe ich in dieser
Situation? Was brauche
ich?



4.

Dies als Bitte oder
Wunsch aussprechen.
So konkret und
handlungsorientiert wie möglich



Gefühl & Bedürfnis

- **Was?** Welches Gefühl ist in dir? Was hättest du dir in der Situation gewünscht?
- **Wie** kannst du es “unfallfrei” aussprechen?

Beispiel: Blöde Rückmeldung zur Rechnung

Gefühl: *“Als ich deine Nachricht gelesen habe, war ich verunsichert.” (traurig, sauer, enttäuscht ...)*

Bedürfnis: *“Mir ist wichtig, dass wir fair zusammenarbeiten. Wie können wir das klären?”*

Beispiel: Kurzfristige Anfrage

Gefühl: *“Wenn du mich so kurzfristig um Unterstützung bittest, fühle ich mich gestresst.”*

Bedürfnis: *“Für eine gute Vorbereitung brauche ich Zeit – lass uns gemeinsam eine Regelung festlegen, hier ist meine Idee.”*

Beispiel: Kurzfristige Anfrage

Alternative fürs **Bedürfnis**:

“Ich kann dir anbieten, es bis xyz zu erledigen – soll ich es so einplanen?”

Klare Angebote geben dir die Handlungsmacht zurück!

Authentische Kundenbeziehungen pflegen

- Was willst du?
- Wo sind deine Grenzen?
- Welchen Service willst du bieten?
- Fühlt es sich für dich stimmig an?

Authentische Kundenbeziehungen pflegen

- Reflektiere, was für dich passt und was nicht.
- Übe klare Grenzen zu setzen und ein Warum zu geben.
- Wie zeigst du deinen Kund:innen authentisch deine Wertschätzung?

Schreibe bitte in den Chat:

Worauf legst du in den
nächsten 90 Tagen deinen Fokus?