



CHECKLISTE REIBUNGSLOSE GESPRÄCHSFÜHRUNG

GESPRÄCHE FÜHREN WIE EIN PROFI - MIT DIESER CHECKLISTE KOMMUNIZIEREN SIE IN DEN VERSCHIEDENSTEN SETTINGS UND MIT VERSCHIEDENEN TYPOLOGIEN VON MENSCHEN IN JEDER SITUATIONEN.

Gute Gesprächsführung ist Herzenssache und Sie haben es in der Hand! Nehmen Sie jede Art von Gespräch und jede/n Gesprächspartner:in ernst, zeigen Sie ehrliches Interesse am Wohlergehen des Gegenübers und betrachten Sie die Kommunikation als essentiellen Bestandteil Ihrer Arbeit.

SCHRITT FÜR SCHRITT	✓
Schaffen Sie eine angenehme Atmosphäre Sitzordnung, Raumsetting, Temperatur, Lautstärke, Störfaktoren	<input type="checkbox"/>
Übernehmen Sie Verantwortung für die Kommunikation und die Zufriedenheit Ihres Gegenübers	<input type="checkbox"/>
Sprechen Sie Ihr Gegenüber emotional an	
➤ Verwenden Sie den Namen	<input type="checkbox"/>
➤ Stellen Sie eine Gesprächsbasis und Beziehung her	<input type="checkbox"/>
➤ Senden Sie ICH-Botschaften	<input type="checkbox"/>
Aktives Zuhören	
➤ positive und offene Körpersprache	<input type="checkbox"/>
➤ bringen Sie Ihrem Gegenüber Empathie und Wertschätzung gegenüber	<input type="checkbox"/>
Beachten Sie die Kommunikationstipps (siehe Dokument „Tipps für Gesprächsführung“)	
➤ Klar und einfach kommunizieren	<input type="checkbox"/>
➤ Verwenden Sie positive Wörter	<input type="checkbox"/>
➤ Keine Fachausdrücke	<input type="checkbox"/>
➤ Keine Killerphrasen (Da haben Sie mich falsch verstanden; Ich kann Ihnen gar nichts versprechen; Sie können mir alles erzählen – das kann ich jetzt schwer prüfen; Das ist nicht so schlimm wie Sie tun; Über das hat sich noch nie jemand beschwert; Sind Sie sicher? Das kann ich mir nicht vorstellen; Das hätten Sie früher sagen müssen)	<input type="checkbox"/>
Zeigen Sie Verständnis	<input type="checkbox"/>
➤ wiederholen Sie ggf. relevante Aussagen Ihres Gegenübers	<input type="checkbox"/>



Kommunizieren Sie aktiv

- „Das kann ich gut verstehen...“
- „Sie haben recht, das sollte nicht passieren“
- „Vielen Dank, dass Sie uns darüber informieren“
- „Ich kann Ihnen gerne folgende Lösung anbieten“
- „Was kann ich für Sie tun, damit Sie wieder zufrieden sind?“
- „Ich werde mich persönlich darum kümmern“
- „Das können wir bis ... erledigen“
- „Gerne bin ich Ihnen behilflich“

Stellen Sie Fragen

- So versichern Sie, dass Sie mit Ihrer Aufmerksamkeit anwesend und an einer Lösung interessiert sind

Zeigen Sie Initiative und bieten Sie Lösungen an

- Treffen Sie lösungsorientierte Aussagen
- Konzentrieren Sie sich auf einen gemeinsamen Konsens mit Ihrem Gegenüber
- Beschreiben Sie die potenziellen Möglichkeiten attraktiv und bildlich/leicht verständlich

Bedanken Sie sich für die Ehrlichkeit und Offenheit

- Stichwort **Wertschätzung**

Konsequente Verfolgung der Vorhaben, interne Kommunikation und Feedback

- Halten Sie Ihre Versprechen und fördern Sie das Vertrauen in Ihre Lösungskompetenz

Indem Sie Ihr Versprechen halten, für die Einleitung der Lösung oder Zuverfügungstellung der besprochenen Alternative sorgen und Ihren/Ihre Gesprächspartner:in über die weiteren Schritte informieren, fördern Sie Ihr Image im Sinne der Verlässlichkeit und Vertrauenswürdigkeit.