



# 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<br>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.