

Professionelle Gesprächsführung



Inhaltsverzeichnis:

1. Kommunikation
2. DISG-Modell
3. Kundentypen und der richtige Umgang in der Beratung
4. Fragetechnik
5. Positive Formulierung
6. Einstieg Beratungsgespräch
 - 6.1 Begrüßung
 - 6.2 Bedarfsanalyse/ Anamnese
 - 6.3 Umsetzbarkeit prüfen





1. Kommunikation

Wir kommunizieren immer auf mehreren Ebenen:

- **Nonverbal** Körpersprache, Gestik und Mimik **55%**
- **Vokal** Ton und Art des Sprechens **38%**
- **Verbal** Wortwahl **7%**





1. Kommunikation

Während des Beratungsgesprächs eine positive Gesprächsatmosphäre schaffen:

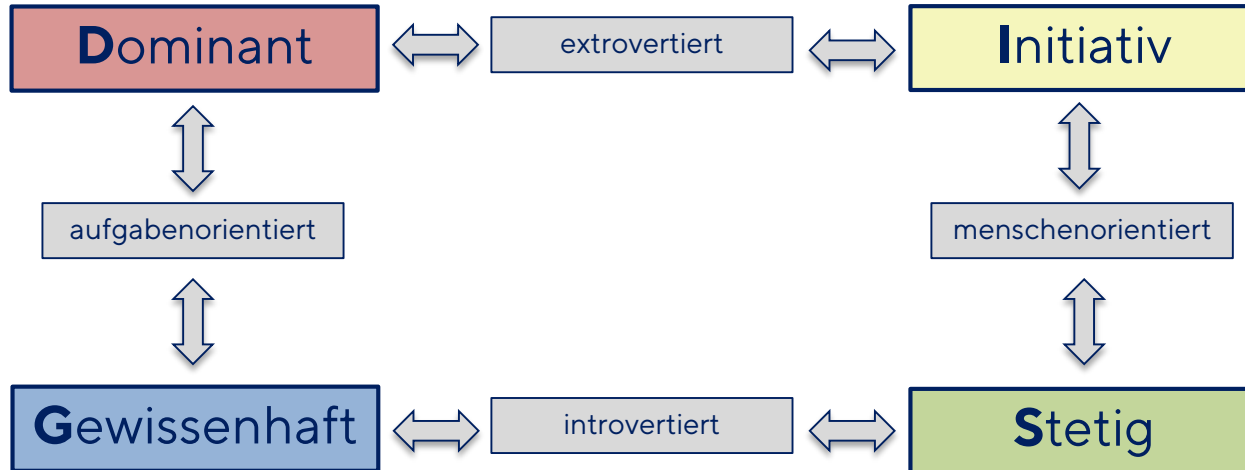
- Augenkontakt halten - ca. 60% der Zeit
- Unangenehme/unangebrachte Körperbereiche vermeiden
- Gesprächspartner immer ausreden lassen
- Immer gut zuhören – ggf. Notizen machen
- Persönlichen Raum einhalten
- Lächeln
- Offene Körperhaltung und Schrägposition einnehmen





2. DISG-Modell

Mit dem DISG Modell lassen sich Verhaltensmuster unterscheiden und daraus unterschiedliche Kundentypen definieren





3. Kundentypen und der richtige Umgang in der Beratung

Kundentypen	Berater
Dominante Kunden: • Besserwisser, verhandeln gerne • Möchten die Führung übernehmen & eigenständige Entscheidungen treffen	• Selbstsicher auftreten • Auswahl präsentieren
Initiative Kunden: • Interessiert, reden viel • Persönlich, beziehungsorientiert, emotional • Individualität ist wichtig	• Nicht zu viele Auswahlmöglichkeiten anbieten • Vorteile und Referenzen aufzeigen
Stetige Kunden: • Unsicher, zurückhaltend, harmoniebedürftig • Angewiesen auf Meinung & Rat von Anderen • Brauchen Zeit für Entscheidungen	• Empathie zeigen • Dem Kunden Zeit geben • Keinen Druck aufbauen
Gewissenhafte Kunden: • Zurückhaltend, skeptisch, sachlich • Qualitätsbewusst	• Zahlen, Daten, Fakten • Logische Verkaufsargumente anbringen • Alle Fragen beantworten



4. Fragetechnik

Offene Fragen	Geschlossene Fragen	Suggestivfragen
Freie Antwortmöglichkeit	Mit Ja/Nein zu beantworten	Antwort wird indirekt vorgegeben
Um Wünsche/ Vorstellungen des Kunden zu erfragen	Um eine schnelle/ eindeutige Antwort zu bekommen	Dem Gegenüber wird keine wirkliche Wahl gelassen
„Wie soll Ihre neue Brille aussehen?“	„Sind sie lichtempfindlich?“	„Sie wollen doch auch nur das Beste für Ihre Augen, oder!“
Zu Beginn der Bedarfsanalyse/Anamnese	Im weiteren Verlauf der Bedarfsanalyse/Anamnese	Sollte nicht im Beratungsgespräch eingesetzt werden





5. Positive Formulierung

Negativ	Positiv
Ein Brillenglas ohne Hartschicht verkratzt schneller.	Ein Hartschicht veredelt das Brillenglas und macht es robuster , unempfindlicher und langlebiger .
Ein Brillenglas ohne ET hat störende Reflexe.	Die Entspiegelungsschicht sorgt für ein natürliches , kontrastreiches und reflexfreies Sehen.
Welche Allergien haben Sie?	Manche Menschen reagieren sensibel auf bestimmte Materialien – müssen wir bei Ihnen auf etwas Rücksicht nehmen?





6. Einstieg Beratungsgespräch

6.1. Begrüßung

Kontakt und Vertrauen als Basis schaffen

- Blickkontakt aufnehmen → Nonverbal
- Dem Kunden entgegen gehen → Nonverbal
- Begrüßungsformel → verbal, vokal und nonverbal!





6. Einstieg Beratungsgespräch

6.2 Bedarfsanalyse / Anamnese





6. Einstieg Beratungsgespräch

6.3 Umsetzbarkeit prüfen

Unter verschiedenen Aspekten (technisch, anatomisch etc.) prüfen, ob die Wünsche/Erwartungen des Kunden umsetzbar sind.

Bei anschließender Fassungs- und Glasberatung umsetzbar?	
Nein	Ja
Den Kunden freundlich darauf hinweisen, dass Wünsche nicht realisierbar sind.	Die Wünsche/Erwartungen berücksichtigen.
→ Bei der Beratung Alternativen anbieten	Trotzdem muss der Vorschlag nicht vom Kunden angenommen werden → Bei der Beratung Alternativen anbieten



Lösungsvorschlag





Geschlossene Frage (Ja/Nein)	Offene Frage	Suggestivfrage
Möchten Sie eine blaue Brille?	Welche Farbe soll Ihre neue Brille haben?	Ihre Brille soll doch sicherlich in dunklen Farbtönen gehalten sein, oder?
Waren Sie schon einmal beim Augenarzt?	Wann war Ihr letzter Augenarztbesuch und welche Besonderheiten/ Auffälligkeiten wurden dort festgestellt?	Ihre Gesundheit ist Ihnen doch bestimmt sehr wichtig, oder!? Dann besuchen Sie Ihren Augenarzt entsprechend regelmäßig, richtig?
Möchten Sie die Brille zum Autofahren nutzen?	Zu welchen Gelegenheiten möchten Sie die neue Brille tragen?	Sie möchten die Brille doch ganz bestimmt zum Autofahren nutzen, oder?
Sind Sie mit Ihrer aktuellen Brille gut zurechtgekommen?	Was hat Ihnen besonders gefallen oder was hat Sie möglicherweise gestört?	Mit Ihrer letzten Brille waren Sie rundum zufrieden, oder etwa nicht?





Alltag

- „Wie kann ich mir Ihren Alltag vorstellen?“
- „Was machen Sie beruflich?“
- „Welche Tätigkeiten üben Sie während Ihrer Arbeit aus?“
- „Welche Hobbies haben Sie?“
- „Treiben Sie viel Sport?“
- „Was machen Sie am liebsten in Ihrer Freizeit?“
- „Welche Tätigkeiten nehmen durchschnittlich die meiste Zeit in Anspruch?“
- „Lesen Sie viel?“
- „Fahren sie viel Auto?“
- ...

Augenoptische Vorgeschichte

- „Wann war Ihr letzter Augenarztbesuch; welche Besonderheiten, Auffälligkeiten wurden dort festgestellt?“
- „Sind Sie lichtempfindlich?“
- „Haben Sie bereits eine Sonnenbrille mit Sehstärke?“
- „Welche Korrekturen haben Sie aktuell in Gebrauch?“ (KL, Sportbrille, Ersatzbrille)





Verwendungszweck

- „Zu welchen Gelegenheiten möchten Sie Ihre neue Brille hauptsächlich tragen?“
- „In welchen Entfernungen möchten Sie die neue Brille verwenden?“
- „Möchten Sie eine Brille oder mehrere Brillen für unterschiedliche Entfernungen?“

Vorstellungen und Wünsche

- „Welche Erwartungen stellen Sie an Ihre neue Brille?“
- „Welche Farbe sollte sie neue Brille haben?“

Zufriedenheit mit bisheriger Korrektur

- „Was soll bei der neuen Brille anders sein?“
- „Hat Sie an Ihrer alten Brille etwas gestört?“

