

Kommunikation in der Kundenbeziehung

Kommunikationspsychologie: Grundlagen

Sachinhalt



Selbstoffenbarung

Appell



Beziehung



Quelle:
Prof. Friedemann Schulz von Thun
Im WWW zu finden unter:
www.schulz-von-thun.de

Die Sache in der Kundenbeziehung

Sachinhalt



Die Sache ist die
Nutzenargumentation !

Darüber finden sie Informationen im
Übermass. Ich lasse sie hier deshalb
alleine... 😊

Welche Beziehung pflegen sie zu ihren Kunden ?

- kein „Du“ im Sinne von Gegner
- ihr Kunde ist ihr Mitspieler
- Fragen, die nicht sofort beantwortet werden können als „offene Punkte“ entgegennehmen
- keine Rechtfertigungen
- prüfen, ob Rollenübergänge von Rollenträger in der Firma hin zum Privatmensch ankommen (nach meiner langjährigen Erfahrung fast immer)

Beziehung



Der Appell in der Kundenbeziehung

Appell



Der Appell wird gerichtet im richtigen Zeitpunkt an die richtige Person. Beachten sie Meinungsbildner, schenken sie dem Organigramm nur bedingt Beachtung!

Die Selbstoffenbarung im Kundenkontakt



Selbstoffenbarung

- Selbstoffenbarung ist der beste „Einsteiger“ für Tabu-Themen
- je mehr Profil sie als Kundenberater von sich zeigen, desto mehr offenbart sich auch ihr Gesprächspartner
- die Selbstoffenbarung der Gesprächspartner lässt erkennen, wo die tatsächlichen Meinungsbildner sind !

...nix wie weg zum Kunden...



Mein Angebot für Interessierte

- Wir erstellen gemeinsam Kommunikationsstrategien für sie
- Wir üben mit ihnen Taktiken
- Überprüfen ihre Erfolge

[mailto: postmaster@haller4u.ch](mailto:postmaster@haller4u.ch)