

chc team

PFLEGE.ambulant

leichter
beraten
verkaufen
führen

Claudia Henrichs

PODCAST-FOLGE 02

**SO BEHÄLTST DU DEN
ROTEN FADEN IM
KUNDENGESPRÄCH**

**GESPRÄCHSBAUSTEINE IM
ÜBERBLICK**

PFLEGE ambulant • beraten verkaufen führen

Gesprächsbausteine

1. Begrüßung Smalltalk
2. Interesse-Wecker (Anfrage und Zielklärung)
3. Vorstellung
4. Kundenanalyse SS / Fragephase
5. Präsentation Angebot
6. Einwandbehandlung
7. Abschluss und Absprachen

PFLEGE AMBULANT • BERATEN VERKAUFEN FÜHREN

2

Worum es in dieser Episode geht



Meine Gespräche führe ich aus dem Bauch heraus!

Vertragsgespräche, Beratungsgespräche, erneute Kundenbesuche oder Pflegevisiten. Jede Gesprächssituation mit dem Kunden ist anders.


Deshalb sagen ganz viele:
„Das kann ich nicht vorbereiten. Ich weiß ja noch gar nicht, was auf mich zukommt. Ich entscheide in der Situation was ich sagen werde und in welcher Reihenfolge.“

Kommt Dir das bekannt vor? Denkst Du auch so?

PFLEGE AMBULANT • BERATEN VERKAUFEN FÜHREN

3

Worum es in dieser Episode geht



Fast alle Unternehmen, mit denen ich früher gearbeitet habe, nutzen eine Struktur für Kundengespräche. Das nennt sich dann Sales Circle, oder Gesprächsrad oder Regelkreis.

Und alle sind Profis im Kundenkontakt. Erfahrene und erfolgreiche Menschen, denen eine Struktur als roter Faden hilft, ihre Ziele zu erreichen.

Deshalb klären wir im zweiten Teil dieser Episode wozu eine Gesprächsstruktur für Dich sinnvoll ist.

Und im dritten Teil stelle ich den Vergleich an, zwischen Struktur und Intuition.

Weil ja viele sagen, das mache ich ganz intuitiv. Eben aus dem Bauch heraus.

PFLEGE AMBULANT • BERATEN VERKAUFEN FÜHREN

4

Worum es in dieser Episode geht



Doch zuerst stelle ich Dir in dieser Episode die 7 Gesprächsbausteine vor. So oder so ähnlich sind sie in jedem Erstgespräch, Vertragsgespräch, Beratungsgespräch, Im Folgebesuch, beim erneuten Kundenbesuch oder bei der Pflegevisite anwendbar.

Heute geht es erst einmal darum die Bausteine kennenzulernen damit Du einen Überblick hast

Zu jedem einzelnen Baustein schauen wir uns das Ziel an, was am Ende dieser Phase erreicht werden soll.

Die einzelnen Bausteine und deren Ziele



Inhalt:
Die einzelnen Bausteine und deren Ziele



Baustein 1: Begrüßung und Smalltalk

Du hast an der Tür Deines Interessenten geklingelt, die Türe öffnet sich und zwei fremde Menschen stehen sich gegenüber.

Das kommt so häufig vor, dass wir uns keine Gedanken mehr darüber machen.

Sollten wir aber, denn wir bilden uns den ersten Eindruck über einen fremden Menschen innerhalb von Zehntelsekunden.

In diesem kurzen Moment fällt die Entscheidung sympathisch oder unsympathisch

Inhalt:
Die einzelnen Bausteine und deren Ziele



Baustein 1: Begrüßung und Smalltalk

Als Bild: Steigt Ihr gemeinsam in den Bummelzug oder in den ICE?

Was genau sagst Du? Wie sagst Du es? Was außer Deinen Worten, die zwischen Deinen Lippen herauspurzeln, hat noch Wirkung auf den, der die Türe geöffnet hat? Ist Smalltalk angebracht oder nicht? Wie begrüße ich die, die im Wohnzimmer auf mich warten? Nehme ich ein Getränk an, wenn es mir angeboten wird?

Alles das findest Du in der Episode [PA07](#) ausführlich

Inhalt:
Die einzelnen Bausteine und deren Ziele



Baustein 1: Begrüßung und Smalltalk

Das Ziel der ersten Phase Begrüßung und Smalltalk ist:

Eine mir fremde Person findet mich vom ersten Augenblick an, sowohl sympathisch als auch kompetent.

Inhalt:
Die einzelnen Bausteine und deren Ziele



Baustein 2: Interessewecker

Wenn Du jetzt mit mehreren Personen zusammensitzt, dann geh davon aus, dass die sich vorher unterhalten haben oder mit irgendetwas beschäftigt waren.

Auch wenn Du ausschließlich auf den Pflegekunden triffst, hat dieser bevor Du geklingelt hast, irgendetwas getan oder gedacht.

Jetzt bist Du im Raum und alle Gedanken und Gefühle und vielleicht auch Befürchtungen ranken um Deine Person und das anstehende Gespräch.

Deine Gesprächspartner sind noch nicht auf das Thema konzentriert und vielleicht auch noch sehr angespannt.

**Inhalt:
Die einzelnen Bausteine und deren Ziele**



Baustein 2: Interessewecker


Ziel des Interesse-Weckers ist also, dass

- Deine Gesprächspartner sich mit ihrer ganzen Aufmerksamkeit auf das jetzt folgende Gespräch einlassen können,
- Sich darauf freuen und entspannt sind.
- Sie den Eindruck haben, dass Du ihre Situation verstehst.
- Und wissen, welche Themen in welcher Reihenfolge besprochen werden

In der Episode [PA08](#) erfährst Du, wie das mit ganz wenigen Sätzen sprachlich gelingt.

PFLEGE AMBULANT • BERATEN VERKAUFEN FÜHREN11

**Inhalt:
Die einzelnen Bausteine und deren Ziele**



Baustein 3: Vorstellung

Durch den Interessewecker hast Du jetzt die volle Aufmerksamkeit

Deshalb empfehle ich Dir, Dich erst an dieser Stelle vorzustellen und zu sagen, wofür Euer Pflegedienst steht.

Ziel ist, dass
Deine Gesprächspartner wissen, warum Du die Fachfrau, der Fachmann für ihre Situation bist und worauf sie sich bei Eurem Pflegedienst verlassen können.

In der Episode [PA11](#) hörst Du mehr zu diesem Baustein

PFLEGE AMBULANT • BERATEN VERKAUFEN FÜHREN12

Inhalt:
Die einzelnen Bausteine und deren Ziele



Baustein 4: Kundenanalyse / Fragephase

Jetzt ist es Zeit, Deinen Pflegekunden richtig kennenzulernen

Für die meisten ist diese Phase eine richtig große Herausforderung

Dein Redeanteil soll nämlich nur 20-30% betragen. Und besteht im Wesentlichen darin Fragen zu stellen und keine Informationen oder Erklärungen abzugeben.

Je besser Dir das gelingt, desto weniger Einwände wirst Du erleben

Inhalt:
Die einzelnen Bausteine und deren Ziele



Baustein 4: Kundenanalyse / Fragephase


In dieser Phase geht es um einen Dialog. Um das Erkunden der Lebenswelten Deiner Gesprächspartner.

Fühl Dich wie eine, im positiven Sinne neugierige, Touristin auf der Insel Deiner Kunden. Wie ein Tourist.

Mit welchen Fragen das genau geht und warum das Kundenanalyse und nicht Bedarfsanalyse heißt, besprechen wir in den Episoden [PA14](#) und [PA15](#)

Das Vorgehen der Strukturierten Informationssammlung im Rahmen der entbürokratisierten Pflegedokumentation geht genau in die selbe Richtung. Zu diesem Thema habe ich mit einer Fachfrau ein Interview geführt.

Inhalt:
Die einzelnen Bausteine und deren Ziele



Baustein 4: Kundenanalyse / Fragephase

Ziel der Kundenanalyse ist:

Du weißt, was Deinen Gesprächspartnern wichtig ist, worauf Sie Wert legen, wie der Tages- Wochen- und Monatsrhythmus aussieht, was ihnen leicht fällt und wobei sie Unterstützung benötigen.


Du weißt jetzt, ob die Ziele, die Du Dir bei der Vorbereitung überlegt hast, passen oder nicht.

Diese Phase ist die zweitwichtigste in einem Kundengespräch

PFLEGE AMBULANT • BERATEN VERKAUFEN FÜHREN

15

Inhalt:
Die einzelnen Bausteine und deren Ziele



Baustein 5: Präsentation Angebot

In dieser Phase hast Du den meisten Redeanteil.

Passend zu dem, was Deine Gesprächspartner Dir erzählt haben, präsentierst Du jetzt Dein Angebot.


Mit allgemeinverständlichen Wörtern erzählst Du, welche Standbeine es braucht um so lange, so sicher und so selbstständig wie möglich Zuhause leben zu können.

Und Du erklärst die Bestandteile Deines Leistungspaketes.

PFLEGE AMBULANT • BERATEN VERKAUFEN FÜHREN

16

Inhalt:
Die einzelnen Bausteine und deren Ziele



Baustein 5: Präsentation Angebot

Dazu nutzt Du eines der wichtigsten sprachlichen Werkzeuge. Nämlich die Nutzenargumentation


Ziel dieser Phase ist:
Deine Gesprächspartner wissen, was Dein Pflege- und Unterstützungsangebot beinhaltet und verstehen, welche Vorteile sie haben, wenn sie Dein Angebot annehmen.
Letztendlich ist Dein Ziel, dass Deine Gesprächspartner Deinem Angebot zustimmen.

Wenn Du diese Ziele erreicht hast, wirst Du keine Einwände oder Vorwände hören.

PFLEGE AMBULANT • BERATEN VERKAUFEN FÜHREN

17

Inhalt:
Die einzelnen Bausteine und deren Ziele



Baustein 6: Einwandbehandlung

Einwände und Vorwände sind das Ergebnis einer misslungenen Kundenanalyse und / oder Angebotspräsentation.

Wenn Du also so etwas hörst wie: „Das ist aber teuer!“ oder „ich dachte Sie sind Wohlfahrt“ ist das ein wichtiges Feedback für Dich, diese beiden Phasen für das nächste Gespräch besser zu gestalten.


Wichtig: Wenn Du so einen oder so einen ähnlichen Satz hörst, dann stell alle Deine bisherigen Ziele in den Hintergrund.

Jetzt gilt nämlich erst einmal das Ziel: Das Gespräch zu verlängern.

PFLEGE AMBULANT • BERATEN VERKAUFEN FÜHREN

18

Inhalt:
Die einzelnen Bausteine und deren Ziele



Baustein 6: Einwandbehandlung

Du musst nämlich jetzt erst herausfinden, ob es sich um einen Einwand oder um einen Vorwand handelt.

Dafür gibt es Einwandbehandlungstechniken. In einer separaten Folge werde ich darüber sprechen.


Deine Ziele in der Phase Einwandbehandlung sind:

- Du hast herausgefunden, ob es sich um einen Einwand oder um einen Vorwand handelt.
- Kennst das Bedürfnis, welches hinter einem Einwand oder Vorwand versteckt ist und
- weißt, wie Du jetzt reagieren musst.

PFLEGE AMBULANT • BERATEN VERKAUFEN FÜHREN

19

Inhalt:
Die einzelnen Bausteine und deren Ziele



Baustein 7: Abschluss und Absprachen

In der Schlussphase geht es darum die letzte „heimliche“ Frage Deines Pflegekunden ganz klar zu beantworten.

Und zu erzählen, welche konkreten Schritte jetzt folgen.
Wer genau hat jetzt was zu tun!


Die „Heimliche“ Frage lautet übrigens: „Was muss ich jetzt tun, um diese Leistungen zu bekommen?“

Ziel ist: Alle wissen ganz genau, wie die nächsten Schritte konkret aussehen.

PFLEGE AMBULANT • BERATEN VERKAUFEN FÜHREN

20

Zusammenfassung
Die einzelnen Bausteine und deren Ziele




Gesprächsphasen	Ziele
1	<p>Begrüßung und Smalltalk</p> <p>Eine mir fremde Person findet mich vom ersten Augenblick an sowohl sympathisch als auch kompetent.</p>
2	<p>Interesse-wecker</p> <p>Deine Gesprächspartner sind mit ihrer ganzen Aufmerksamkeit auf das jetzt folgende Gespräch fokussiert, Sie freuen sich darauf, sind entspannt haben den Eindruck, dass sie in ihrer Situation verstanden werden und Wissen, welche Themen in welcher Reihenfolge behandelt werden</p>
3	<p>Vorstellung</p> <p>Deine Gesprächspartner wissen, warum Du die Fachfrau, der Fachmann für ihre Situation bist und wofür Euer Pflegedienst steht.</p>

PFLEGE AMBULANT • BERATEN VERKAUFEN FÜHREN

21

Zusammenfassung
Die einzelnen Bausteine und deren Ziele



Gesprächsphasen	Ziele
4	<p>Kundenanalyse / Fragephase</p> <p>Du weißt, was Deinen Gesprächspartnern wichtig ist, worauf Sie Wert legen, wie der Tages- Wochen- und Monatsrhythmus aussieht, was ihnen leicht fällt und wobei sie Unterstützung benötigen. Du weißt jetzt, ob die Ziele, die Du Dir bei der Vorbereitung überlegt hast, passen oder nicht.</p>
5	<p>Präsentation / Angebot</p> <p>Deine Gesprächspartner wissen, was Dein Pflege- und Unterstützungsangebot beinhaltet und verstehen, welche Vorteile sie haben, wenn sie Dein Angebot annehmen. Sie stimmen Deinem Angebot zu.</p>

PFLEGE AMBULANT • BERATEN VERKAUFEN FÜHREN

22


Zusammenfassung
Die einzelnen Bausteine und deren Ziele



Gesprächsphasen	Ziele
6 Einwand-behandlung	Du hast herausgefunden, ob es sich um einen Einwand oder um einen Vorwand handelt. Kennst das Bedürfnis, welches hinter einem Einwand oder Vorwand versteckt ist und weißt, wie Du jetzt reagieren musst.
7 Abschluss und Absprachen	Alle wissen, wie die nächsten Schritte konkret aussehen.

Wozu ist eine Gesprächsstruktur gut?

Inhalt
Wozu ist eine Gesprächsstruktur gut?



Bei der Vorbereitung kannst Du die passenden Fragen, Argumente und Angebote zusammenstellen.

Du überlegst Dir für jeden einzelnen Baustein:

1. Was will ich erreichen?
2. Wie mache ich das am Besten?
3. Was muss ich dazu vorbereiten?


Im Gespräch behältst Du den roten Faden

Auch wenn das Gespräch anders verläuft als geplant, kommst Du wieder in Deine Struktur zurück und vergisst kein Thema.

PFLEGE AMBULANT • BERATEN VERKAUFEN FÜHREN

25

Inhalt
Wozu ist eine Gesprächsstruktur gut?



Du wirkst kompetent und strukturiert.

Und wenn Du Dir eine kundenorientierte Art zu sprechen angewöhnst, wirkst Du sympathisch und vertrauensvoll.

Letztendlich sparst Du Zeit und erreichst Deine Ziele.

Zugegeben. Zu Beginn wird die Vorbereitung ein wenig aufwändiger sein. Nach und nach wirst Du sehen, dass es Dir immer leichter von der Hand geht.

Mein Beispiel: Kompetent im Reden. Erst mit einer Podcast-Struktur wird es von Folge zu Folge routinierter.

PFLEGE AMBULANT • BERATEN VERKAUFEN FÜHREN

26

Zusammenfassung Wozu ist eine Gesprächsstruktur gut?




Mit einer Gesprächsstruktur als roten Faden

- Kannst Du Dich gelassen und souverän auf alles einlassen, was für ein Kundengespräch nicht planbar ist
- Du wirkst kompetent und strukturiert
- Sparst Zeit und erreichst Deine Ziele
- Das wiederum stärkt Dein Selbstwert-Gefühl und
- Du kannst im Selbst-Controlling Überprüfen, was schon prima läuft und wo Du noch besser werden kannst.

Struktur im Gegensatz zu Intuition



Inhalt:
Struktur und Intuition



Intuitiv „Aus dem Bauch heraus“ wendest Du diese Phasen schon an

Intuition ist die Fähigkeit einen Sachverhalt zu erfassen ohne den Verstand zu gebrauchen.


Intuition hilft uns in Not-Situationen das Richtige zu tun.

Nachteil: Verhalten, Vorgehensweisen, was habe ich wie gesprochen lassen sich nach dem Gespräch kaum mehr reflektieren

Die meisten Menschen können sehr genau sagen, WAS sie getan haben. Nur ein Bruchteil kann sagen, WIE sie es getan haben.

PFLEGE AMBULANT • BERATEN VERKAUFEN FÜHREN 29

Inhalt:
Struktur und Intuition



Doch erst durch das Reflektieren, Du kannst es auch Selbst-Controlling nennen, bist Du in der Lage immer besser zu werden oder

Was genau so wichtig ist, Dir zu bestätigen, dass Du bestimmte Verhaltensweisen schon richtig richtig gut machst.

PFLEGE AMBULANT • BERATEN VERKAUFEN FÜHREN 30

Zusammenfassung: Struktur und Intuition



Durch eine geplante im Vorfeld überlegte Gesprächsstruktur mit den entsprechenden kunden- und zielorientierten Sprachelementen kannst Du später überprüfen

- Ob das, was Du Dir vorgenommen hast, auch funktioniert hat
- Warum Du welche Reaktion vom Pflegekunden bekommen hast
- Du kannst Deine Argumentation in Dein Repertoire aufnehmen oder
- Noch passender machen und
- Stolz auf Dich sein. Das steigert Dein Selbstwertgefühl.

Fazit



Jetzt kennst Du die sieben Bausteine / Phasen oder auch Kuchenstücke eines Kunden-Gesprächs und weißt, welches Ziel nach jedem Baustein erreicht sein soll

Wenn Du für Dich diese Phasen und die Reihenfolge verinnerlichst

- Behältst Du in jedem Gespräch den roten Faden
- Auch wenn das Gespräch anders verläuft, als geplant, kommst Du immer wieder in Deine Struktur zurück
- Du vergisst kein wichtiges Thema
- Sparst Zeit
- Wirkst gesprächspartnerorientiert
- Sympathisch und
- Gleichzeitig strukturiert
- Und Du erreichst leichter Deine Ziele, die Du Dir für dieses Gespräch vorgenommen hast.

Action Step



1. Druck Dir das Blatt mit den Gesprächsbausteinen aus.
 1. Möglichst in Farbe oder
 2. Nimm die schwarz/weiß Variante und male selbst die entsprechenden Farben in die Kuchenstücke
2. Notiere Dir zu jedem Kuchenstück das Ziel, welches damit erreicht werden soll.