

Die einzelnen Bausteine und deren Ziele

Gesprächsphasen		Ziele
1	Begrüßung und Smalltalk	Eine mir fremde Person findet mich vom ersten Augenblick an sowohl sympathisch als auch kompetent.
2	Interessewecker	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
3	Vorstellung	Deine Gesprächspartner wissen, warum Du die Fachfrau, der Fachmann für ihre Situation bist und wofür Euer Pflegedienst steht.
4	Kundenanalyse / Fragephase	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.
5	Präsentation / Angebot	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.
6	Einwandbehandlung	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 weißst, wie Du jetzt reagieren musst.
7	Abschluss und Absprachen	Alle wissen, wie die nächsten Schritte konkret aussehen.

[Podcast-Episode: \[PA02\] Gesprächsbausteine im Überblick](#)

