

# Kunden begeistern – auch online

Ihr Auftritt in Videokonferenzen ist Ihre Visitenkarte und damit ein wesentlicher Erfolgsfaktor bei Verkaufsgesprächen.



**Gastautorin**

**Ursula Autengruber**

ist selbstständige Unternehmensberaterin, Wirtschaftstrainerin und Coach sowie Structogram-Mastertrainerin für Österreich.  
[www.structogram.at](http://www.structogram.at)  
[www.autengruber-consulting.at](http://www.autengruber-consulting.at)

**VIELE BESPREECHUNGEN** – intern und mit Kunden – finden derzeit online statt. Eine Arbeitsform, die aus einer aktuellen Krise heraus in beinahe jeder Organisation genützt wird, wird vermutlich aus unserem Alltag nicht mehr weg zu denken sein. Wir werden auch in Zukunft immer wieder Gespräche per Video mit unseren Kunden führen. So werden Zeit und Reisekosten gespart, ein Gespräch ist schnell organisiert und kann auch öfters stattfinden. Der »Auftritt« wird dabei zur Visitenkarte für das Unternehmen und zu einem Erfolgsfaktor im Vertrieb.

Wir kennen alle die Szenen bei Online-Meetings, in denen Partner, Kinder oder Haustiere durch das Bild laufen. Und wie oft haben Sie dabei erlebt, dass Sie den Kopf Ihres Gesprächspartners relativ klein von unten gesehen haben und die Zimmerdecke war relativ groß zu sehen. Oder eine Pflanze ist hinter ihm gestanden und hat ausgesehen, als ob sie ihm aus dem Kopf wächst. Dabei haben wir geschmunzelt, aber das sollte jetzt nicht mehr passieren. Jetzt muss Ihr Auftritt professionell sein.

Als Kunde frage ich mich bei so einem Gespräch – »Wie kompetent wird der Anbieter denn in der tatsächlichen Zusammenarbeit sein, wenn er sich bei diesem Online-Kontakt so unprofessionell verhält?«

Was bedeutet »Kunden begeistern«? Es geht darum, Menschen emotional anzusprechen, sie zu berühren, zu verzaubern, zu überraschen. Nicht alle Kunden sind gleich: der eine Kunde will eine menschliche Begegnung, der andere ein besonderes Erlebnis und wieder ein anderer einfach Informationen. Es gilt also rasch herauszufinden, was das Gegenüber möchte. Dann gilt es dementsprechend zu agieren und zu argumentieren. So wird Vertrauen aufgebaut – eine Grundvoraussetzung für eine langfristige Kundenbeziehung. Ob Sie den Kunden dann in einem persönlichen Gespräch begeistern, oder in einem professionellen Online-Gespräch, macht keinen Unterschied mehr.

## 10 Tipps für ein erfolgreiches Online-Kundengespräch:

1. Auch per Video ist ein wenig Small Talk wichtig, um das Gespräch gut einzuleiten und eine Beziehung herzustellen.
2. Nutzen Sie Mimik und Gestik dazu, das Gesagte zu unterstützen. Wenn Sie z. B. mehrere Punkte aufzählen, verwenden Sie Ihre Hände, wie in einem persönlichen Gespräch auch.
3. Kommunizieren Sie auf »Augenhöhe« mit Ihrem Kunden. Vielleicht müssen Sie dazu Ihren Bildschirm/Laptop ein wenig höherstellen.
4. Schauen Sie so oft es geht in die Kamera und nicht auf Ihren Gesprächspartner am Bildschirm. Ein Smiley-Kleber oder ein nettes Foto neben Ihrer Kameralinse erleichtert Ihnen diesen Blick.
5. Sprechen Sie klar in einfachen, kurzen Sätzen.
6. Pausen sind hilfreich. Besonders wenn Sie Fragen stellen und damit Sie Ihrem Gesprächspartner nicht ins Wort fallen – die Internetleitung verzögert manchmal die Sprache.
7. Vorsicht mit Hintergrundbildern! Wenn Sie ein heikles Gespräch führen und im Hintergrund sieht man eine Südseeinsel, dann passt das nicht ganz. Nützen Sie lieber einen Roll-up, oder ein Bild mit Ihrem Logo.
8. Achtung vor Ablenkung: Bücherregale, Fotos, Pokale, Urkunden verleiten zum Lesen. Ihr Gesprächspartner hört Ihnen dann nicht mehr zu 100% zu.
9. Beginnen Sie pünktlich und hören Sie pünktlich auf!
10. Powerformel »1-2-15«: Besprechen Sie nur 1 Thema, machen Sie alle 2 Minuten eine Interaktion mit Ihrem Kunden (Frage) und 15 Minuten sind meist genug. Onlinegespräche sind anstrengend und fordern Konzentration, wenn alles gesagt ist, wozu dann die Besprechung noch in die Länge ziehen?

»Wenn das WIE (Form) passt, wird das WAS (Information) gehört!« □