

Kunden begeistern – auch im Online-Gespräch

Besprechungen – intern und mit Kunden – finden derzeit online statt. Auch nach der Krise wird den Unternehmen diese Arbeitsform erhalten bleiben. Hier die zehn wichtigsten Tipps für ein erfolgreiches Online-Kundengespräch.

Der Partner, die Kinder oder Haustiere laufen durch das Bild. Oder eine Pflanze, die hinter dem Online-Gesprächspartner steht, ist „aus dem Kopf gewachsen“.

„Es sind Szenen wie diese, die wir selbst gesehen und darüber geschmunzelt haben“, erklärt Ursula Autengruber von Autengruber Consulting in Mödling. Die selbstständige Unternehmensberaterin weiß aus ihrer Berufserfahrung als Coach und Kommunikationstrainerin, worauf bei einem Kundengespräch, das online stattfindet, zu achten ist: „Es geht darum, Menschen emotional anzusprechen. Nicht jeder Kunde ist gleich. Das heißt, es gilt rasch herauszufinden, was möchte mein Gegenüber und dementsprechend zu agieren und zu argumentieren.“

So wird Vertrauen aufgebaut, eine Grundvoraussetzung für eine langfristige Kundenbeziehung.“

Zehn Tipps für ein Online-Kundengespräch

- ▶ Auch per Video ist ein wenig Small Talk wichtig, um das Gespräch gut einzuleiten und eine Beziehung herzustellen.
- ▶ Sie können Mimik und Gestik dazu nutzen, um das, was Sie sagen wollen, zu unterstützen. Wenn Sie mehrere Punkte aufzählen, verwenden Sie Ihre Hände, wie in einem persönlichen Gespräch auch (1., 2., 3.).
- ▶ Kommunizieren Sie auf „Auhöhe“ mit Ihrem Kunden.



Ursula Autengruber. Foto: Autengruber

Vielleicht müssen Sie dazu Ihren Bildschirm oder den Laptop ein wenig höher stellen.

- ▶ Schauen Sie so oft es geht in die Kamera und nicht auf Ihren Gesprächspartner am Bildschirm. Tipp: Ein Smiley-Kleber oder ein nettes Foto neben Ihrer Kamera linse erleichtert diesen Blick.
- ▶ Sprechen Sie in einfachen, kurzen Sätzen.

- ▶ Pausen einlegen, besonders wenn Sie Fragen stellen. Damit fallen Sie dem Gesprächspartner nicht ins Wort.
- ▶ Vorsicht mit Hintergrundbildern. Wenn Sie ein heikles Gespräch führen und im Hintergrund sieht man eine Südseeinsel, dann passt das nicht. Nützen Sie zum Beispiel ein Roll-up.
- ▶ Achtung vor Ablenkung: Bücherregale, Fotos, oder Urkunden verleiten zum Lesen, Ihr Gesprächspartner hört dann nicht mehr zu.
- ▶ Beginnen Sie den Termin pünktlich und hören Sie auch pünktlich auf.
- ▶ Powerformel „1-2-15“: Besprechen Sie nur 1 Thema, alle 2 Minuten eine Interaktion mit Ihrem Kunden (Frage) und 15 Minuten sind meist genug. Onlinegespräche sind anstrengend und fordern Konzentration.