

### 3. Kundenorientierte Gesprächsführung

#### So klingt Kompetenz

##### **Der erste Eindruck zählt**

- „Es gibt keine zweite Chance für einen ersten Eindruck“ – nutzen Sie ihn bewusst!
- Auftreten, Körpersprache, Stimme & Begrüßung prägen den Start ✨
- Positive Signale wirken sofort – auch nonverbal!

##### **Stimme & Sprache wirkungsvoll einsetzen**

- Stimme prägt das innere Bild, das Ihr Kunde von Ihnen hat
- Gerade am Telefon: Stimme ersetzt Gestik & Mimik vollständig
- „Der Ton macht die Musik“ – freundlich, klar, empathisch
- Bewusster Einsatz von Sprachtempo, Pausen & Betonung

##### **Klimaschaffende Rituale etablieren**

- Kleine Rituale = große Wirkung auf der Beziehungsebene 🌟
- Beispiele: Begrüßungsformel, Lächeln hörbar machen, Dank am Gesprächsende

##### **Gesprächstechniken mit System**

- Eisbergmodell: Sach- vs. Beziehungsebene verstehen und berücksichtigen 🧊❤️
- Aktives Zuhören & Fragetechniken gezielt anwenden
- Namentliche Ansprache als Aufmerksamkeitstool: zu Beginn, in der Mitte & am Ende des Gesprächs
- Geplanter Gesprächseinstieg & bewusster Gesprächsausklang runden das Gespräch ab

Hinweis: Folgende Webinare empfehlen wir Ihnen ergänzend: [Kommunikation](#), [Feedback](#)

