

Wissens-Nugget

Der Umgang mit Kund*innen mit Natascha Klinser

HANDOUT

TIPPS FÜR EINEN GUTEN UMGANG MITEINANDER

- Mit den drei Grundzutaten Wertschätzung, Empathie und Authentizität legen Sie einen soliden Grundstein für eine gute Beziehung.
- Bereiten Sie sich auf Ihren Termin gut vor.
- Beraten vor beurteilen.
- Beschäftigen Sie sich mit Ihrem Gegenüber: welche Ideen und Vorstellungen aber auch Erwartungen gibt es zu erfüllen?
- Hören Sie aktiv zu.
- Stellen Sie Fragen - zu Erwartungen, Zielen etc.
- Machen Sie Gesprächsnotizen, führen Sie Protokoll. Lassen Sie Ihrem Gesprächspartner diese Mitschrift zukommen, um sicherzustellen, beide Seiten haben das gleiche Verständnis.
- Konflikte lassen sich nicht vermeiden. Sprechen Sie diese daher frühzeitig an.
- Reflektieren Sie laufend Ihre Kundenbeziehung(en).
- Bei größeren Teams: nehmen Sie alle Beteiligten wahr und mit an Bord.
- Vermeiden Sie die schriftliche Kommunikation bei verhärteten Fronten. Vereinbaren Sie einen persönlichen Termin, um Konflikte, Mißverständnisse etc. aufzulösen.

Natascha Klinser ist Arbeits- und Organisationspsychologin. Im Berufsverband Österreichischer Psychologinnen und Psychologen, dem BÖP, leitet sie die Fachsektion Arbeits-, Wirtschafts- und Organisationspsychologie.

→ arbeitspsychologie-klinser.at

„**Wissens-Nuggets**“ ist ein Projekt von Konrad Maric umgesetzt von Birgit Wagner für die Fachgruppe Werbung und Marktkommunikation Wien.

„**Schnapp Dein Wissen und mach Dein Geschäft**“ lautet das Motto dazu. In unseren Wissens-Nuggets geben erfahrene Kolleginnen und Kollegen und Personen, die viel spezielles Wissen und Erfahrung haben, ihr hilfreiches Know-how gerne weiter. Danke dafür!

Wissens-Nuggets sind Glieder eine Wissenskette die sich aneinandergereiht zu einem sich ständig verlängernden Branchen-Wissensstrang entwickeln und möglichst viele Themen abdeckt.

Weitere Wissens-Nuggets unter → <https://videolearnings.werbungwien.at/wissens-nuggets>