

WORAUF BEIM CLIENT LISTENING ACHTEN?

... während eines Interviews.

Ein Überblick für ein effizientes Client Listening.

OFFENE FRAGEN

Der ausschlaggebende Unterschied zwischen einem Client Listening und einer Befragung liegt darin, dass Ihre Klientin die Richtung des Gesprächs bestimmt. Dies erreichen Sie durch offene Fragestellungen.

Im Klartext bedeutet das: Stellen Sie nach Möglichkeit keine Ja-/Nein-Fragen. Formulieren Sie offene Fragen, die eine Gesprächsentfaltung ermöglichen und fördern.

ZUHÖREN

Der Fokus eines jeden Client Listening ist das aktive Zuhören. Indem Sie aktiv zuhören, werden Sie verstehen, was Ihr Gegenüber Ihnen kommunizieren will.

Nehmen Sie sich vor, im Gespräch zuzuhören, um zu verstehen, worüber Ihr Gegenüber spricht und was dieser Ihnen sagen will. Wenn Sie ein Thema nicht verstehen, fragen Sie nach. So erreichen Sie, dass das Gespräch verbindlich und authentisch bleibt.

NEUTRALITÄT

Bleiben Sie in jedem Client Listening stets neutral. Sehen Sie Client Listening als eine Plattform, auf der sich Ihre Klientin zu bestimmten Themen äußert – ohne Unterbrechungen oder Rechtfertigungen Ihrerseits. Nur so wird der Gesprächsfluss nicht unterbrochen.

Wichtig: Als Client Listener kommentieren Sie nicht, Sie argumentieren und rechtfertigen nicht. Sie nehmen Informationen auf und leiten diese ungefiltert weiter, um Perspektiven zu verstehen.

RELATIONSHIP

Die Qualität einer Geschäftsbeziehung bestimmt die Art des Client Listening. Ist es ein Neukunde? Ist es eine stabile und über mehrere Jahre hinweg gewachsene Geschäftsbeziehung? Wie hat sich diese in den letzten Jahren oder Monaten entwickelt?

Ziehen Sie alle relevanten Informationen in Betracht, die eine zuverlässige und subjektive Aussage zum Status quo der Geschäftsbeziehung darlegen.

FOLLOW-UP

Ihre Klientin nimmt sich wertvolle Zeit für das Client Listening. Sie teilt Informationen mit Ihnen, die für ihr Geschäft von Bedeutung sind, und erwartet zu Recht einen Nutzen.

Stellen Sie sicher, dass vereinbarte Follow-ups zeitnah erfolgen. Sehen Sie sich – gleichermaßen wie Ihren Auftraggeber – in der Verantwortung, jegliche Follow-ups durchzuführen.

INTERESSANT?

Sie wollen Ihre Dienstleistung entsprechend den Bedürfnissen und Erwartungen Ihrer internen und externen Klienten ausrichten? Sie wollen effizientes Key Accounting, Business Development und/oder Relationship Management betreiben?

Client Listening unterstützt Sie dabei wie kaum ein anderes Tool.

Vereinbaren Sie ein unverbindliches Erstgespräch. Ich informiere und berate Sie gerne.



listening2grow.de



kontakt@listening2grow.de



+49 176 81 23 93 53