



Der Tipp des Monats März 2004

Autor: Klaus Steinseifer

Wie Sie bei Ihren Kunden durch Zuhören gewinnen

Ganz sicher haben Sie sich schon einmal über einen Zeitgenossen geärgert, der mit einem Wortswall über Sie hergefallen ist.

Sie gehören nicht zu diesen "Viel-Rednern"?! Sie gehören bestimmt zu den "Viel-Zuhörern"! Erst gutes Zuhören erlaubt es Ihnen, erfolgreiche Gespräche mit Ihren Kunden zu führen.

- Es ist ein Wohlgefühl für Ihre Kunden, in der täglichen Hektik einen guten Zuhörer zu finden.
- Gutes Zuhören schmeichelt Ihren Kunden. Sie spüren, dass Sie Interesse an dem haben, was sie sagen und sie bewegt.
- Gutes Zuhören spornt Ihre Kunden an, wirklich Interessantes und damit für Sie Nützliches zu erzählen. Sie erfahren eine ganze Menge wichtiger Dinge von Ihren Kunden: Die Ansichten - Die Wünsche - Die Probleme.
- Wenn Sie reden erfahren Sie nichts!
- Zeigen Sie Ihren Kunden, dass Sie ein guter Zuhörer sind!
- Halten Sie immer Blickkontakt.
- Sprechen Sie den Kunden sehr oft mit seinem Namen an.
- Begleiten Sie das Gespräch mit kleinen Bemerkungen, die Ihren Kunden gut tun. ("Oh, das tut mir aber leid!" "Ja, da haben Sie recht"!)
- Stellen Sie Zwischenfragen, die das zuletzt Gesagte aufgreifen.
- Notieren Sie alles und ganz besonders die wichtigen Details (Meine Seminarteilnehmerinnen und Seminarteilnehmer erinnern sich hierbei an die "Vertrauensliste"!).

Der Steini®

ist urheberrechtlich geschützt
und unterliegt dem Copyright von Klaus Steinseifer.



Die Steinseifer-Seminare
Management im Handwerk.

Seite 1 von 2

Autor und Herausgeber



Klaus Steinseifer

Ausführliche Informationen über unsere Qualifizierungsarbeit in der modernen, zukunftsorientierten und nachhaltig erfolgreichen Unternehmensentwicklung und Unternehmensführung finden Sie unter www.steinseifer.com.

So erreichen Sie mich:

Telefon +49 (0)174 2493577

Mail klaus.steinseifer@steinseifer.com

Impressum

www.steinseifer.com/impressum

Der Steini®

ist urheberrechtlich geschützt
und unterliegt dem Copyright von Klaus Steinseifer.



Die Steinseifer-Seminare
Management im Handwerk.