

## Lernfeld 7

### Gesprächssituationen gestalten

#### Ausgangssituation 1

Sie arbeiten zurzeit in der Verkaufsabteilung der Büroutensilie Simone e. K. Damit Sie nicht unvorbereitet an Kundengesprächen teilnehmen, unterzieht Sie Ihre Ausbilderin Frau Erger zunächst einem kleinen Test. Sie bittet Sie, einige Äußerungen gegenüber Kunden zu verbessern.

**LF7**

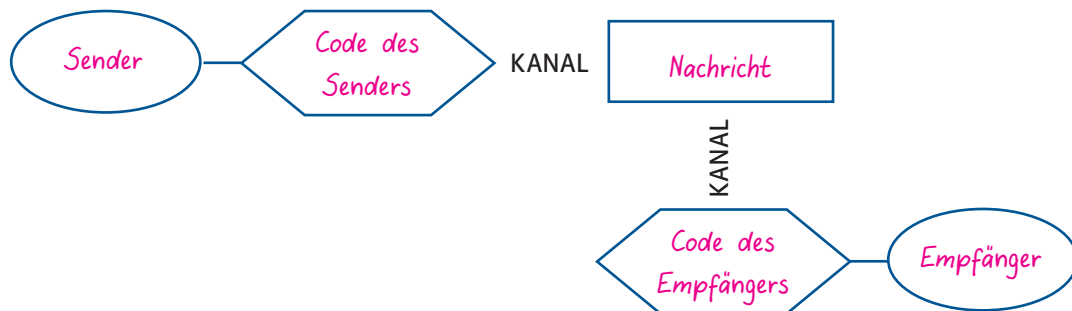
#### Aufgabe 1 Gespräche kundenorientiert führen

Formulieren Sie für die in der Tabelle links stehenden Aussagen kundenorientierte Gegenvorschläge und tragen Sie diese rechts ein.

Aussagen	Ihr kundenorientierter Gegenvorschlag
Wir liefern Ihnen erst wieder Ware, wenn Sie unsere bereits fälligen Rechnungen bezahlt haben.	<p><i>Danke, dass Sie wieder bei uns bestellen. Ich sehe aber, dass die letzte Rechnung noch nicht beglichen wurde. Das ist sicherlich ein Versehen.</i></p>
Das ist leider nicht mein Aufgabengebiet.	<p><i>Bleiben Sie doch bitte am Apparat, dann verbinde ich Sie mit der zuständigen Abteilung. Möchten Sie sich sicherheitshalber die Durchwahl notieren, falls etwas mit der Verbindung nicht klappen sollte?</i></p>
Hätten Sie vor einigen Tagen angerufen, dann hätten Sie den Artikel auch erhalten.	<p><i>Ich würde Ihnen den Artikel gerne zukommen lassen, doch dieser ist momentan ausverkauft. Aber vielleicht darf ich Ihnen eine Alternative anbieten?</i></p>

## Aufgabe 2 Kommunikationsmodell erläutern

Sie hatten eine schwierige Kundin am Telefon und unterhalten sich mit Frau Erger über das Ereignis. Ihre Ausbilderin fordert Sie auf, ihr zu notieren, wie die einfache Kommunikation nach Shannon/Weaver funktioniert, indem Sie das nachfolgende Schaubild ergänzen und in Stichpunkten die Funktion des Modells festhalten.



Der Sender verschickt eine Nachricht, die er zuvor verschlüsselt.

Für das Versenden der Nachricht wählt der Sender einen Kanal aus.

Der Empfänger erhält die Nachricht über den gewählten Kanal.

Der Empfänger wandelt die Nachricht in einen für ihn verständlichen Code um.

## Aufgabe 3 Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun

Zum besseren Verständnis und zur Verbesserung der Gesprächsführung möchte Frau Erger von Ihnen, dass Sie kurz in eigenen Worten die vier Seiten einer Nachricht nach dem Kommunikationsmodell von Friedemann Schulz von Thun erklären.

1. Sachinhalt (oder: Worüber ich informiere): Die Nachricht enthält vor allem eine reine Sachinformation.

2. Selbstoffenbarung (oder: Was ich von mir selbst preisgebe): In jeder Nachricht sind neben den reinen Sachinformationen auch immer Informationen über den Sender selbst enthalten.

3. Beziehung (oder: Was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen): Oft zeigt sich an den Formulierungen oder dem Tonfall, was der Sender vom Empfänger hält.

4. Appell (oder: Wozu ich dich veranlassen möchte): Hier unterscheidet man zwischen einer direkten und einer indirekten Aufforderung. Ich möchte, dass der Empfänger etwas tut oder unterlässt.

#### Aufgabe 4 Das 4-Ohren-Modell

Ordnen Sie die nachfolgenden Aussagen dem 4-Ohren-Modell zu, indem Sie die Ziffern 1 bis 4 in die Kästchen neben den Seiten des 4-Ohren-Modells eintragen.

##### Aussagen

1. Und was soll ich jetzt machen?
2. Warum schreit er mich denn so an?
3. Warum weint er denn?
4. Worüber informiert er mich?

##### Seiten des 4-Ohren-Modells

- |   |                       |
|---|-----------------------|
| 4 | Sachinhaltsohr        |
| 1 | Appellohr             |
| 2 | Beziehungsohr         |
| 3 | Selbstoffenbarungsohr |

LF7

#### Ausgangssituation 2

Sie sind Auszubildende/r im dritten Lehrjahr in der *Modewelt KG*. Im Rahmen einer Besprechung der Geschäftsleitung zur Kundenzufriedenheit wurde beschlossen, dass ein Fragebogen konzipiert werden soll, in dem abgefragt wird, wie zufrieden die Kunden mit dem Service und dem Sortiment sind. Ihr Vorgesetzter bittet Sie, zunächst einmal 8 Fragen zu formulieren, die für den Fragebogen relevant sind. Sie setzen sich mit Ihrer Kollegin zusammen und erstellen handschriftlich Stichpunkte.

#### Aufgabe 5 Die Kundenzufriedenheit abfragen

Formulieren Sie insgesamt acht Fragen an die Kunden, die sich auf die Bereiche Service und Sortiment beziehen.

1. Sind Sie mit der Auswahl unseres Sortimentes zufrieden?

Wenn nein: Was vermissen Sie?

2. Sind Sie mit der Qualität unserer Produkte zufrieden?

3. Sind Sie mit dem Preis-Leistungsverhältnis zufrieden?

4. Sind Sie mit unserem Service zufrieden? Wenn nein: Warum nicht?

5. Sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stets freundlich und hilfsbereit?

6. Konnten Ihre Anliegen stets zu Ihrer Zufriedenheit geklärt werden?

7. Sind Sie mit unseren Öffnungszeiten zufrieden?

Wenn nein: Welche Öffnungszeiten sind für Sie angenehmer?

8. Ist die telefonische Erreichbarkeit unseres Unternehmens für Sie ausreichend?

### Ausgangssituation 3

Nachdem Sie Ihre Ausbildung zum Kaufmann/zur Kauffrau für Büromanagement in der *Büroutensilie Simone e. K.* erfolgreich abgeschlossen haben, erhalten Sie die Aufgabe, einen Katalog mit Kommunikationsregeln zu entwerfen, an dem sich alle im Unternehmen orientieren können.

LF7

#### Aufgabe 6 Kommunikationsregeln kennen

Führen Sie sechs Kommunikationsregeln auf.

1. Dem Kunden intensiv zuhören.
2. Auf Äußerungen des Kunden genau eingehen.
3. Deutlich und langsam sprechen, laut sprechen, mit Betonung sprechen.
4. Gestik, Mimik und Körperhaltung des Kunden wahrnehmen und angemessen reagieren.
5. Auf Störungen im Gespräch angemessen und situationsbezogen reagieren.
6. Behauptungen stets begründen.

#### Aufgabe 7 Kommunikationsstörungen

Kommunikationsstörungen können gerade in Kundengesprächen häufig auftreten. Um sich auf Kundengespräche besser vorzubereiten, führen Sie im Kommunikationskatalog fünf mögliche Störungen auf. Geben Sie auch denkbare Lösungsvorschläge dazu an.

Kommunikationsstörung	Lösungsvorschläge
<p>1. Es wird nicht dieselbe Sprache gesprochen.</p>	<p>1. Versuchen in einer geläufigen Fremdsprache (z.B. Englisch) zu kommunizieren; Kollegen fragen, ob sie die Fremdsprache sprechen; Übersetzungsprogramm nutzen u.a.</p>
<p>2. Es ist zu laut.</p>	<p>2. Lärmquelle ausschalten oder einen ruhigeren Raum aufsuchen.</p>

3. Gesprächspartner ist taub oder schwerhörig.	3. Schriftlich kommunizieren.
4. Die Information wird nur mit dem Beziehungsohr gehört.	4. Freundlich (Lächeln) nochmal wiederholen, was der Gesprächspartner gesagt hat und erfragen, ob es richtig verstanden worden ist.
5. Der Kunde hat einen Sprachfehler (z.B. stottern).	5. Geduldig auf Kundenantwort warten und freundlich lächeln.

LF7

### Aufgabe 8 Kommunikationsfehler kennen

Da Sie ein Telefongespräch mit einem Kunden sehr schnell beendet haben und danach außerdem sehr verärgert wirken, erhalten Sie von einer netten Kollegin den Hinweis, dass Ihre Gesprächsführung fehlerhaft war. Notieren Sie sechs mögliche Fehler, die innerhalb einer Gesprächsführung auftreten können.

1. Es herrschte im Gespräch eine gereizte Stimmung.
2. Sie versuchen, den Kunden möglichst schnell „Loszuwerden“.
3. Der Gesprächsverlauf stockt und ist verkrampft.
4. Es entsteht das Gefühl, dass Sie und der Kunde aneinander vorbeireden.
5. Sie waren auf das Gespräch nicht ausreichend vorbereitet.
6. Sie haben den Kunden kritisiert.

### Ausgangssituation 4

Sie haben Ihre Ausbildung in der *Stahlbau Settler GmbH* nach dreijähriger Ausbildungszeit erfolgreich abgeschlossen und sollen nun im Unternehmen als Kauffrau/Kaufmann für Büromanagement weiter beschäftigt werden. Der Geschäftsführer Jürgen Igel bittet Sie zu einem Gespräch, weil er mit Ihnen über Ihr zukünftiges Gehalt sowie Ihren Urlaubsanspruch sprechen möchte.

### Aufgabe 9 Grundlagen der Gesprächsführung

Beschreiben Sie ganz allgemein, was unter den nachfolgenden Begriffen zu verstehen ist.

Begriff	Erklärung
Argument	Begründung, mit Fakten, Autoritäten, Normen, Werten, Gesetze, Regeln, Erfahrung, ...
These	Behauptung
Beispiel, Beleg	Beweise, Erfahrungswerte, geübte Praxis

LF7

### Aufgabe 10 Vierstufige Argumentationsstruktur

Heute findet das Gespräch mit Herrn Igel statt. Nach Begrüßung und Smalltalk fragt er Sie, welche Gehaltsvorstellung Sie haben. Erstellen Sie eine vierstufige Argumentationsstruktur, indem Sie zunächst jede Stufe allgemein beschreiben und im zweiten Schritt für jede Stufe ein entsprechendes Beispiel für das Gespräch mit Herrn Igel formulieren.

Stufe	Gespräch mit Herrn Igel
<p>1. Fakten und Grundannahmen:</p> <p>Sie bilden die Basis der Argumentation und sorgen dafür, dass der Gesprächspartner bereit ist, sich auf das Gespräch einzulassen.</p>	<p>1. Es ist ein Fakt, dass ich bereits seit drei Jahren im Unternehmen beschäftigt bin und mich gut auskenne. Zudem habe ich eine sehr gute Prüfung abgelegt.</p>
<p>2. These:</p> <p>Die zuvor genannten Fakten sind die Grundlagen für die aufzustellende These.</p>	<p>2. Ich habe mir ein Gehalt in Höhe von 2.400,00 € vorgestellt.</p>
<p>3. Rechtfertigung:</p> <p>Der Hinweis auf allgemeine Annahmen ist hier sinnvoll.</p>	<p>3. Im bundesweiten Vergleich und aufgrund meiner besonders guten Leistungen ist ein Gehalt in dieser Höhe gerechtfertigt.</p>
<p>4. Stützung:</p> <p>Verweis auf wissenschaftliche Forschungsergebnisse, anerkannte Autoritäten usw. sind an dieser Stelle hilfreich.</p>	<p>4. Ein angemessenes Gehalt fördert langfristig die Zufriedenheit der Mitarbeiter, die dadurch leistungsbereiter werden.</p>

## Ausgangssituation 5

Nach Ihrer Gehaltsverhandlung richtet der Geschäftsführer der *Stahlbau Settler GmbH* nochmals das Wort an Sie. Herr Igel poltert los, dass Ihre Forderung übertrieben und nicht angemessen sei. Ihren sehr verhaltenen kurzen Widerspruch wischt Ihr Chef einfach beiseite und lässt Sie gar nicht erst aussprechen. Seine Gestik und Mimik zeigen Ihnen deutlich, dass er wenig daran interessiert ist, das Thema zu erörtern. Die Stimmung kippt beiderseits und langsam baut sich ein regelrechter Konflikt auf.

LF7

### Aufgabe 11 Phasen eines Konfliktgesprächs

Nennen Sie die vier Phasen eines Konfliktgesprächs und erläutern Sie diese kurz. Zeigen Sie anschließend mit Stichworten auf, welche Fehler Herr Igel bei der Gesprächsführung gemacht hat.

Phase	Fehler von Herrn Igel
1. Gesprächseröffnung: Sie sollte fachlich und vor allem sachlich sein.	1. Herr Igel wird laut und ist nicht sachlich.
2. Situationsanalyse: Feststellung benennen, Gesprächspartner dazu Stellung nehmen lassen, sich gegenseitig zuhören und aussprechen lassen.	2. Herr Igel lässt Sie nicht aussprechen.
3. Lösungssuche: Gemeinsam nach einer Lösung suchen, eventuell einen Kompromiss suchen und schließen.	3. Herr Igel ist nicht gesprächsbereit.
4. Abschluss: Für eine weitere positive Zusammenarbeit ist es unablässig, dafür zu sorgen, dass der Gesprächsabschluss mit einem positiven Gefühl einhergeht.	4. Herr Igel wischt Ihre Einwände einfach beiseite und hört Ihnen nicht zu.

## Ausgangssituation 6

Sie haben Ihre Ausbildung zur Kauffrau/zum Kaufmann für Büromanagement in der *Stahlbau Settler GmbH* erfolgreich abgeschlossen. Nachdem die Gehaltsverhandlung mit dem Geschäftsführer, Herrn Igel, nicht zu Ihrer Zufriedenheit verlaufen ist, bitten Sie Ihre Kollegin, Frau Irina Blaszyk, an einem weiteren Gespräch teilzunehmen, um hinterher über die Gesprächsführung zu beraten. Herr Igel teilen Sie mit, dass Sie Ihrer Ausbilderin vertrauen und auf ihre Erfahrung sehr viel Wert legen.

Für das heutige Gespräch mit Herrn Igel haben Sie sich vorgenommen, über Ihren Urlaubsanspruch, also die Anzahl der Urlaubstage, zu sprechen. Leider verläuft das Gespräch so ähnlich wie die Gehaltsverhandlungen und Sie trauen sich schließlich nichts mehr zu sagen, weil er sich so in Rage redet.

Dass Frau Blaszyk anwesend ist, scheint Herr Igel gar nicht zu registrieren. Frau Blaszyk bittet um eine Gesprächspause und bespricht das beobachtete Gespräch vertraulich mit Ihnen. Dabei stellt sie Ihnen die Frage, warum Sie die fünf Feedbackregeln nicht angewandt haben.

LF7

## Aufgabe 12 Konfliktgespräch: Feedbackregeln

Nennen und beschreiben Sie die fünf Feedbackregeln und formulieren Sie Lösungsvorschläge für ein zukünftiges Gespräch mit Herrn Igel.

1. *Aufmerksam zuhören und den anderen nicht unterbrechen!*

*Lösungsvorschlag LV: Falls Herr Igel mich nicht aussprechen lässt, weise ich ihn freundlich, aber bestimmt, darauf hin.*

2. *Positives Verstärken! LV: Ich gebe Herrn Igel in seiner Meinung ruhig Recht, Lenke dann allerdings auf weitere Stärken von mir hin.*

3. *Sachliche Kritik äußern, nicht persönlich werden! LV: Ich bleibe stets bei der Sache, beziehe mich stets nur auf meine Leistung und meine damit verbundene Forderung.*

4. *Sprechen in Ich-Botschaften! LV: Ich vermeide Verallgemeinerungen und spreche nicht von „man“, sondern erkläre: „Ich“ habe mehr Urlaub verdient, weil....*

5. *Auch die nonverbale Kommunikation muss zur Anwendung kommen! LV: Meine Mimik sollte freundlich, aber entschlossen wirken. Ich trete auch selbstbewusst auf. Meine Gestik ist entsprechend anzupassen. Ich verschränke nicht die Arme vor dem Brustkorb und nehme keine abweisende Haltung ein.*



## Ausgangssituation 7

Sie sind Mitarbeiter/-in der *Modewelt KG* und erhalten am heutigen Tag den Ausdruck der nachfolgenden E-Mail einer Kundin von Ihrem Geschäftsführer Herrn Malsch:

<b>An:</b>	info@modeweltfünftel.de
<b>Cc:</b>	
<b>Bcc:</b>	
<b>Betreff:</b>	Beschwerde über Ihre Mitarbeiterin Yvonne Milden // z. Hd. Geschäftsführer Ingo Malsch
<b>Anhang:</b>	
<p>Sehr geehrter Herr Malsch,</p> <p>am gestrigen Tag habe ich die Verkaufsräume der Modewelt KG besucht. Da ich nicht fand, was ich suchte, sprach ich Ihre durchaus unverschämte und unfreundliche Mitarbeiterin, Frau Milden, an. Sie ließ mich spüren, dass ich nicht willkommen bin und versuchte zunächst, mich schnellstens wieder loszuwerden. Da ich aber ein sehr hartnäckiger Mensch bin, bat ich sie noch mindestens fünfmal darum, mir eine Auswahl an Faltenröcken zu zeigen. Nach der letzten Bitte zeigte sie mir endlich welche. Ich entschied mich, drei Röcke zu kaufen.</p> <p>Zu Hause bemerkte ich dann aber, dass mir sechs Röcke berechnet wurden. Nicht nur, dass ich mit der Unfreundlichkeit Ihrer Mitarbeiterin zu tun hatte, sie ist auch inkompetent und versteht gar nichts von ihrem Beruf. Ich erwarte, dass Sie die Angelegenheit in meinem Sinne klären!!! Ansonsten kann ich nie wieder etwas Gutes über die Modewelt KG weitersagen.</p> <p>Freundliche Grüße</p> <p>Renate Müller (67)</p>	

Nachdem Sie die E-Mail von Frau Müller gelesen haben, sind Sie zunächst sprachlos. Herr Malsch, dem die Kundin bekannt ist, sagt: „Frau Müller ist eine schwierige Kundin. Wie würden Sie mit der Beschwerde umgehen? Haben Sie eine Idee?“

**Aufgabe 13 Konfliktlösung: Eisbergmodell angelehnt an Sigmund Freud**

Herr Malsch möchte von Ihnen, dass Sie den Konflikt mit Frau Müller mit Hilfe des Eisbergmodells lösen. Erklären Sie kurz das Eisbergmodell in der nachfolgenden Tabelle und geben Sie zu jeder Ebene einen Vorschlag zur Konfliktlösung der Ausgangssituation an.

Ebene	Erklärung	Lösung mit Frau Müller
Inhalte und Struktur	„harte“ Fakten, Sachebene der Kommunikation, sichtbar, belegbar, schriftlich („schwarz auf weiß“), „offizielle Spielregeln“	Der Rechnungsbetrag ist falsch berechnet worden. Das kann mit dem Kassensbon belegt werden. Die Kundin wurde nicht zuvorkommend behandelt.
Soziales Feld	mehr Tiefgang, aber auch zunehmender Druck; Beziehungsebene der Kommunikation; der nicht sichtbare Teil der Kommunikation.	Sich freundlich entschuldigen, dem Kunden gegenüber Wertschätzung äußern, ihn mit seinem Problem ernst nehmen und Lösung vorschlagen.
Kraftfelder	mehr Durchblick in der Bewegung des Eisbergs; Taktik, strategische Konflikte, „heimliche Spielregeln“	Auf Sach- und Beziehungsebene bleiben und keine Ausweich-Taktik anwenden.
Kultur	„weiche“ Fakten, schwer sichtbar, subjektiv, politisch, komplex, vielschichtig; auch Werte, Normen und Tabus.	Es handelt sich um eine ältere Kundin, die als schwierig gilt. Sie mag es, zuvorkommend behandelt zu werden. Außerdem ist sie nicht sehr geduldig.

LF7