

HARALD KOPETER

DIE

11

GEBOTE

GELUNGENER

BUSINESS

KOMMUNIKATION

**MENSCHEN BEGEISTERN
– KUNDEN GEWINNEN**

GABAL

HARALD KOPETER

DIE
11
GEBOTE
GELUNGENER
BUSINESS-
KOMMUNIKATION

Menschen begeistern -
Kunden gewinnen

GABAL

Externe Links wurden bis zum Zeitpunkt der Drucklegung des Buches geprüft.
Auf etwaige Änderungen zu einem späteren Zeitpunkt hat der Verlag keinen Einfluss.
Eine Haftung des Verlags ist daher ausgeschlossen.

Ein Hinweis zu gendergerechter Sprache: Die Entscheidung, in welcher Form alle Geschlechter angesprochen werden, obliegt den jeweiligen Verfassenden.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-96739-233-3

Umschlaggestaltung: Tina Mayer-Lockhoff, Berlin
Autorenfoto: © privat, Fotografin: Gerlinde Mörth
Satz und Layout: Das Herstellungsbüro, Hamburg, www.buch-herstellungsbuero.de
Druck und Bindung: Salzland Druck GmbH & Co. KG, Löbnitzer Weg 10, D-39418 Staßfurt, vertrieb@salzland-druck.de

Copyright © 2025 GABAL Verlag GmbH, Schumannstraße 155, D-63069 Offenbach
info@gabal-verlag.de

Alle Rechte vorbehalten. Vervielfältigung, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags. Der Verlag behält sich das Text- und Data-Mining nach § 44b UrhG vor, was hiermit Dritten ohne Zustimmung des Verlages untersagt ist.

Wir drucken in Deutschland.

www.gabal-verlag.de
www.gabal-magazin.de
www.facebook.com/Gabalbuecher
www.x.com/gabalbuecher
www.instagram.com/gabalbuecher



Inhalt

Vorwort: Die 11 Gebote gelungener Business-Kommunikation	7
Kommunikationsgebot 1: Klarheit und Präzision	9
Erfolgreiche Kommunikation muss klar und präzise sein, um Missverständnisse zu vermeiden. Die Nachricht sollte einfach und leicht verständlich sein, ohne unklare oder vage Begriffe.	
Kommunikationsgebot 2: Empathie	26
Einfühlsamkeit bedeutet, die Perspektive des Empfängers zu berücksichtigen. Für die erfolgreiche Kommunikation ist es erforderlich, sich in dessen Lage zu versetzen und seine Bedürfnisse und Interessen zu berücksichtigen.	
Kommunikationsgebot 3: Authentizität	43
Erfolgreiche und empathische Kommunikation erfordert Glaubwürdigkeit, Vertrauen, Offenheit und Ehrlichkeit.	
Kommunikationsgebot 4: Relevanz	57
Kommunikation, ob im Business oder im privaten Bereich, muss für den Empfänger relevant sein, um Aufmerksamkeit und Interesse zu wecken. Die Nachricht muss ihm einen Mehrwert und Nutzen bieten.	
Kommunikationsgebot 5: Kontext	74
Gute Kommunikation erfordert ein klares Verständnis des Kontextes, in dem die Nachricht übermittelt wird. Die Nachricht muss zum Kontext passen und darf nicht von anderen Nachrichten oder Ereignissen überdeckt werden.	
Kommunikationsgebot 6: Konsistenz	90
Wirkungsvolle Kommunikation erfordert Konsistenz in der Botschaft und im Tonfall. Wichtig für den Sender ist, sicherzustellen, dass die Botschaft konsistent ist und sie von allen beteiligten Personen verstanden wird.	

Kommunikationsgebot 7: Framing	107
<p>Dieses Gebot bezieht sich darauf, wie Informationen präsentiert und strukturiert werden, um eine bestimmte Perspektive oder Interpretation zu fördern. Es geht um den Prozess, bestimmte Aspekte einer Situation hervorzuheben, um die Wahrnehmung und Reaktion des Publikums gezielt zu beeinflussen.</p>	
Kommunikationsgebot 8: Visuelle Unterstützung	127
<p>Visuelle Elemente wie Bilder, Grafiken und Diagramme helfen dabei, die Nachricht zu verstärken und die Verständlichkeit zu verbessern. Mit visueller Unterstützung gelingt es, komplexe Informationen verständlicher zu machen.</p>	
Kommunikationsgebot 9: Timing	143
<p>Erfolgreiche Kommunikation erfordert das richtige Timing. Die Nachricht muss zum richtigen Zeitpunkt gesendet werden, damit die maximale Wirkung erzielt werden kann.</p>	
Kommunikationsgebot 10: Verständnis der Kulturen	160
<p>Kulturelle Unterschiede können die Wahrnehmung und das Verständnis der Nachricht beeinflussen. Ein guter Kommunikator achtet darauf, die kulturellen Unterschiede des Empfängers zu verstehen und die Kommunikation entsprechend anzupassen.</p>	
Kommunikationsgebot 11: Feedback von anderen	174
<p>Kommunikation ist nie das, was gesagt wird. Sie ist immer das, was ankommt und verstanden wird. Aus dem Grund ist es wichtig, Feedback von anderen zu erhalten, um sicherzustellen, dass die Nachricht richtig verstanden wurde. Feedback von anderen hilft, mögliche Missverständnisse zu erkennen und die Nachricht entsprechend anzupassen.</p>	
Verzeichnis der verwendeten und weiterführenden Literatur	191
Der Autor	192

Die 11 Gebote gelungener Business-Kommunikation

In einer Welt, die sich immer schneller dreht und in der die Flut an Informationen täglich wächst, wird eine klare, präzise und wirkungsvolle Kommunikation zu einer essenziellen Fähigkeit. Jeder von uns erlebt es: Nachrichten, E-Mails, Meetings – wir kommunizieren ständig, und doch scheint es, als würde immer weniger von dem, was gesagt wird, wirklich ankommen. Im Business ist das eine enorme Herausforderung, denn Missverständnisse kosten Zeit, Geld und manchmal sogar Beziehungen.

Dieses Buch wurde geschrieben, um dir zu helfen, die Grundlagen gelungener Business-Kommunikation zu meistern. Die 11 Gebote, die ich darin beschreibe, sollen dir als Kompass dienen – egal, ob du ein Unternehmen leitest, dir gerade ein Business aufbaust, du im Verkauf tätig bist oder ein Team führst. Denn Kommunikation ist nicht nur eine Methode, um Informationen auszutauschen, Kommunikation ist vielmehr das Herzstück jeder Beziehung und jeder Entscheidung im Geschäftsleben.

Vielleicht fragst du dich, warum dieses Buch in der Du-Form geschrieben ist. Die Antwort ist einfach: Kommunikation ist persönlich. Ich möchte nicht auf Distanz gehen oder wie ein Dozent wirken, der von einem Podest herab spricht. Stattdessen möchte ich dir das Gefühl geben, dass wir uns in einem direkten Gespräch befinden – als ob ich dir diese Tipps persönlich bei einer Tasse Kaffee mit auf den Weg gebe. Ich glaube fest daran, dass wir durch diese direkte Ansprache eine tiefere Verbindung schaffen und die Inhalte so besser verinnerlicht werden können.

Ein weiterer Punkt, der vielleicht auffällt, ist, dass dieses Buch bewusst nicht gendert. Warum? Nicht, weil ich die Bedeutung von ge-

schlechtlicher Vielfalt übersehe – ganz im Gegenteil. Ich habe mich dafür entschieden, den Text in einem fließenden und klaren Stil zu halten, der sich auf das Wesentliche konzentriert – die Kommunikation selbst. Sprache ist ein mächtiges Werkzeug, und gerade in der Business-Welt ist Präzision entscheidend. Daher möchte ich den Fokus auf den Inhalt legen, ohne sprachliche Komplexität durch Gender-Sternchen oder ähnliche Formulierungen zu erzeugen. Jeder Leser – unabhängig vom Geschlecht – soll sich in diesem Buch angesprochen fühlen. Es geht um das Miteinander und das Verständnis in der Kommunikation, und dafür zählt, was ankommt, und nicht, wie es formatiert ist.

Mit diesen 11 Geboten möchte ich dir zeigen, wie du im Business erfolgreicher und verbindlicher kommunizieren kannst. Du wirst lernen, wie du klare Botschaften sendest, Missverständnisse vermeidest und ein besseres und tieferes Verhältnis zu deinen Gesprächspartnern und Kunden aufbaust. Am Ende geht es darum, eine Geschichte zu erzählen, die deine Botschaften zum Leben erweckt – eine Story, die dir den Weg ebnet.

Ich wünsche dir viel Erfolg dabei!

Dein *Harald Kopeter*

Kommunikationsgebot 1:

► Klarheit und Präzision

Erfolgreiche Kommunikation muss klar und präzise sein, um Missverständnisse zu vermeiden. Die Nachricht sollte einfach und leicht verständlich sein, ohne unklare oder vage Begriffe.

Die Folgen fehlender Klarheit und Präzision

Vielleicht kennst du die Situation, ich kenne sie aus früheren Tagen: Du planst mit Freunden einen Wochenendausflug. Einer der Freunde übernimmt die Organisation und beginnt, die Details in den Gruppenchat zu schreiben: »Lasst uns am Samstag gegen Mittag losfahren. Wir treffen uns in der Stadt und starten dann unseren Trip. Bringt bitte Essen und Getränke mit. Denkt auch an Zubehör.«

Das klingt erst mal okay, aber dann fragst du dich: Was genau bedeutet »gegen Mittag«? Heißt das 12 Uhr oder eher 13 Uhr? Wo genau sollen wir uns treffen? Welche Art von Essen und Trinken soll jeder mitbringen? Was genau ist mit Zubehör gemeint? Es nutzt ja nichts, wenn wir drei Grillzangen mit dabei haben, aber kein Essbesteck.

Du merkst, dass die Informationen beinahe nutzlos sind und niemand wirklich weiß, was zu tun ist. Einige Freunde fragen nach, andere geben nur vage Antworten, und am Ende hat jeder eine andere Vorstellung vom Ablauf des Ausflugs.

Als der Samstag kommt, ist das Chaos vorprogrammiert. Einige Freunde erscheinen schon um 11 Uhr, andere erst um 13 Uhr. Der Treffpunkt ist unklar, sodass einige Leute lange den Standort suchen und immer wieder nachfragen müssen. Beim Essen gibt es Überfluss an einigen Speisen und Leckereien und Mangel an anderen. Und tatsächlich: Das Essbesteck fehlt. Der Tag, der eigentlich entspannt und schön sein sollte, gerät hektisch und chaotisch.

In jungen Jahren war mir das oft gleichgültig, doch später im Leben waren mir solche Situationen zuwider. In deinem Privatleben kann eine solche fehlende Klarheit und Präzision zu unnötigem Stress und Missverständnissen führen. Jeder hat eine andere Vorstellung davon, was geplant ist, und das Ergebnis ist Unzufriedenheit und Frustration.

Natürlich: Der Freund, der den Ausflug organisiert hat, hatte die besten Absichten, aber entscheidend ist, dass seine Kommunikation nicht klar und präzise war. Hätte er konkrete Zeitangaben, einen genauen Treffpunkt und detaillierte Anweisungen zum Mitbringen von Essen und Getränken gegeben, hätte das Wochenende viel reibungsloser und angenehmer verlaufen können. Alles nur, weil es an Klarheit und Präzision fehlte.

Wenn es im Business an Klarheit und Präzision mangelt

Was im privatem Bereich vielleicht den einen oder andern stört und verärgert, kann im Business bei einem aktuellen Projekt viel weitreichendere Folgen haben, nämlich ein völliges Durcheinander. Beispiele sind:

- Es kommt zu Verzögerungen, Missverständnissen und zahlreichen Nacharbeiten.
- Konzepte und Pläne werden mehrmals geändert, weil die ursprünglichen Ziele und Pläne unklar waren.
- Rahmenbedingungen, gesetzliche Grundlagen und Sicherheitsvorschriften werden nicht ordnungsgemäß eingehalten, was zu illegalen, kostspieligen und gefährlichen Situationen führen könnte.
- Die Kommunikation zwischen den Teams wird zunehmend frustrierend und ineffektiv.
- Schließlich verzögert sich das gesamte Projekt um mehrere Monate und die Kosten explodieren. Die Kunden sind enttäuscht und verärgert über die Verspätung und die horrenden Mehrkosten.

Boeing und das 737-Max-Desaster

Ein prominentes und auch tragisches Beispiel für die katastrophalen Folgen mangelnder Klarheit und Präzision in der Unternehmenskommunikation ist der Fall von Boeing und der 737 Max. Dieses Desaster zeigt eindrucksvoll, wie entscheidend die klare und präzise Kommunikation für den Erfolg eines Unternehmensprojekts ist.

Im Jahr 2011 beschloss Boeing, eine neue Version des erfolgreichen 737-Modells zu entwickeln – die 737 Max. Das Ziel war, den neuen Flugzeugtyp schnell auf den Markt zu bringen, um mit der Konkurrenz von Airbus Schritt zu halten. Eile und Druck bestimmten die Entwicklung, und dabei wurden, neben den technischen Fehlern, auch entscheidende Kommunikationsfehler gemacht.

Eines der größten Probleme war die mangelhafte Kommunikation zwischen Boeing und der Federal Aviation Administration (FAA) sowie den Fluggesellschaften. Boeing führte ein neues Software-System ein, das Maneuvering Characteristics Augmentation System (MCAS), das helfen sollte, den Auftrieb des Flugzeugs zu kontrollieren. Diese Software konnte das Flugzeug automatisch in einen Sinkflug versetzen, um einen Strömungsabriss zu verhindern.

Allerdings kommunizierte Boeing weder die Existenz noch die Funktionsweise des MCAS klar und präzise an die Fluggesellschaften und deren Piloten. Viele Piloten erfuhren erst nach den ersten Abstürzen von der Existenz des Systems. In den Handbüchern und Schulungen fehlten detaillierte Informationen über das MCAS und dazu, wie es im Notfall zu deaktivieren sei. Diese unklaren und unvollständigen Informationen führten zu großen Unsicherheiten und Missverständnissen im Umgang mit der neuen Technologie.

Ende Oktober 2018 stürzte ein Lion-Air-Flug mit einer 737 Max ab, gefolgt von einem weiteren Absturz einer Ethiopian Airlines Maschine im März 2019. Beide Abstürze wurden durch Fehlfunktionen des MCAS verursacht, die die Piloten nicht verhindern konnten, da sie nicht ausreichend über das System informiert und geschult worden waren. Insgesamt verloren 346 Menschen ihr Leben.

Die Folgen für Boeing waren verheerend. Das Unternehmen musste die gesamte 737-Max-Flotte weltweit am Boden lassen, die Produktion wurde gestoppt und Boeing sah sich mit zahlreichen Klagen und enormen Kosten konfrontiert. Der finanzielle Schaden belief sich auf

Milliarden von Dollar, das Vertrauen in Boeing war schwer beschädigt. Die FAA und andere internationale Luftfahrtbehörden verschärften ihre Prüfungs- und Zertifizierungsprozesse, was zu weiteren Verzögerungen und Kosten führte.

Der größte Hebel, um die Effizienz im Unternehmen zu steigern, ist die Steigerung von Klarheit und Präzision in der Kommunikation.

Warum Klarheit und Präzision so wichtig sind - eine Vorteilsliste

Klarheit und Präzision – diese beiden Elemente sind die wesentlichsten und entscheidendsten Bestandteile guter Kommunikation. Das ist auch der Grund dafür, dass sie in das Kommunikationsgebot 1 eingeflossen sind. Die zwei Elemente tragen wesentlich dazu bei, die Wirksamkeit deiner Kommunikation um ein Vielfaches zu steigern und Missverständnisse zu vermeiden oder aus dem Weg zu räumen. Wer klar und eindeutig kommuniziert, hat gleich mehrere Vorteile auf seiner Seite.

Vorteil 1: Vermeidung von Missverständnissen

Klar formulierte und präzise Botschaften helfen dabei, Missverständnisse zwischen den Parteien zu vermeiden. Beispiel: Eine klare Anweisung wie »Bitte senden Sie den Bericht bis Freitag, 12 Uhr« lässt keinen Raum für Interpretationen und minimiert das Risiko von Verzögerungen.

Vorteil 2: Minimierung von Konflikten

Unklare Kommunikation kann zu Missverständnissen und Konflikten führen, während eine einfache und klare sowie präzise Kommunika-

tion dabei hilft, Konflikte zu minimieren und eine positive Arbeitsumgebung zu fördern. Eine klar formulierte Kommunikations-Guideline in einem Team oder in einem Unternehmen reduziert das Risiko von Missverständnissen und Konflikten zwischen den Teammitgliedern. Ein gut strukturierter Gesprächsleitfaden, der auf den Erfahrungen beruht, die du in zahlreichen Kunden- und Verkaufsgesprächen gesammelt hast, verspricht größeren Erfolg als Gespräche, die auf groben Annahmen möglichen Kundenverhaltens beruhen.

Vorteil 3: Aufbau von Vertrauen und Glaubwürdigkeit

Mit präziser und prägnanter Kommunikation baust du Vertrauen und Glaubwürdigkeit auf, da du auf diese Weise Kompetenz und Professionalität demonstrierst. Kunden vertrauen Unternehmen eher, die eine klare und verständliche Sprache benutzen und sich nicht hinter zahllosen Fremdwörtern und Schachtelsätzen verstecken. Kunden wollen verstanden werden, doch wesentlich ist, dass Kunden auch verstehen wollen.

Vorteil 4: Zeit- und Ressourceneffizienz

Klare Sprache und präzise Kommunikation sparen Zeit und Ressourcen, da weniger Zeit für Rückfragen oder Klärungen aufgewendet werden muss. Eine gut strukturierte Anweisung, bestenfalls in schriftlicher Form, reduziert den Bedarf an Telefonaten oder Meetings zur Klärung. Ein Beispiel: Auch wenn in einer Anweisung alle elf Punkte wichtig sind, solltest du die drei wichtigsten Punkte definieren und besonders hervorheben.

Vorteil 5: Förderung der Zusammenarbeit

Teams können wesentlich effektiver zusammenarbeiten, wenn jeder Einzelne genau weiß, was von ihm erwartet wird. Das gelingt allerdings nur, wenn die Führung dies auch klar kommuniziert. Ein gut formulierter Projektplan ermöglicht es jedem Teammitglied, seine Aufgaben ohne Verwirrung und ohne Umwege auszuführen.

Vorteil 6: Erleichterung von Entscheidungsprozessen

Wenn Entscheidungsträger alle relevanten Informationen auf einen Blick erfassen können, werden Entscheidungsprozesse enorm erleichtert und verkürzt. Sind Informationen klar strukturiert und mit präzisen Daten untermauert, ermöglicht das Führungskräften, fundierte Entscheidungen zu treffen.

Aber Achtung: Viele Entscheidungen werden durch Emotionen beeinflusst und mithilfe des Bauchgefühls getroffen. Allerdings vielfach auch erst dann, wenn die Bestätigung durch die Ratio erfolgt ist. Also bleibt es bei deinem Ziel: Triff Entscheidungen immer erst dann, wenn die Informationslage eindeutig geklärt ist.

Vorteil 7: Stärkung der Markenpositionierung

Die Vermittlung von konsistenten Botschaften und die Betonung von Alleinstellungsmerkmalen sind in der Markenpositionierung von entscheidender Bedeutung. Genau hier ist klare und präzise Kommunikation ein MUSS. Eine klare Markenbotschaft, die die Werte und Vorteile eines Produkts oder einer Dienstleistung prägnant kommuniziert, verbessert das Image und die Wahrnehmung der Marke.

Beispiele hierfür finden sich bei Marktführern zuhauf. Nike sagt »Just do it«, Apple sagt »Be different«, Barack Obama sagte »Yes we can« und Donald Trump »Make America great again«. All das sind klare und prägnante Botschaften.

Wie sieht deine Botschaft aus?

Vorteil 8: Verbesserung des Kundenerlebnisses

Je besser der Kunde verstanden wird, desto besser und effektiver kann das Kundenerlebnis an die Bedürfnisse der Kunden und Interessenten angepasst werden. Kunden erhalten klare Informationen, die ihren Anforderungen und Wünschen entsprechen. Beispielsweise hilft ein klar formuliertes FAQ-Dokument den Kunden, schnell Antworten auf ihre Fragen zu finden, ohne den Kundendienst kontaktieren zu müssen.

Erfolgsbeispiele für Klarheit und Präzision im Business

Immer wieder zeigen uns Unternehmen, wie klare und präzise Kommunikation Vertrauen schafft, Missverständnisse verhindert und den Weg für erfolgreiche Geschäftsbeziehungen ebnet.

LEGO, der dänische Spielzeughersteller, dessen Fan ich noch immer bin, ist ein hervorragendes Beispiel dafür, wie Klarheit und Präzision in der Produktkommunikation umgesetzt werden können. LEGO legt großen Wert darauf, dass die Anleitungen für ihre Bausätze klar, detailliert und leicht verständlich sind. Dies hat dazu geführt, dass ihre Anleitungen weltweit als vorbildlich gelten.

LEGO-Anleitungen verwenden einfache, klare Grafiken und minimalen Text, um sicherzustellen, dass Kinder und Erwachsene aus verschiedenen Ländern und mit unterschiedlichen Sprachkenntnissen die Bausätze problemlos zusammenbauen können. Die Anleitungen sind in leicht nachvollziehbare Schritte unterteilt, die logisch aufeinander aufbauen und den Benutzer durch den gesamten Bauprozess führen. Farblich unterschiedliche Teile und klare, große Bilder helfen den Nutzern, die richtigen Teile schnell zu identifizieren und korrekt zu verbauen.

Bleiben wir im Norden Europas. Der schwedische Möbelgigant IKEA ist ein weiteres Unternehmen, das für seine klaren und präzisen Anleitungen bekannt ist. IKEA hat es sich zur Aufgabe gemacht, dass Kunden ihre Möbel leicht selbst zusammenbauen können, und die Qualität ihrer Anleitungen spielt dabei eine entscheidende Rolle.

IKEA setzt stark auf Bildanleitungen, die universell verständlich sind und Sprachbarrieren überwinden. Die Anleitungen sind systematisch aufgebaut und führen den Nutzer Schritt für Schritt durch den Aufbauprozess, was Fehler minimiert und den Zusammenbau vereinfacht.

Zusätzlich zu den Anleitungen bietet IKEA online Video-Tutorials und FAQs an, die häufige Fragen beantworten und zusätzliche Klarheit schaffen. Du kennst es sicherlich aus deinem Umfeld: Selbst die untalentiertesten Handwerker mit zwei linken Händen schaffen es, IKEA-Möbel zusammenzubauen. Manchmal mehr, manchmal weniger erfolgreich.

Ebenso bekannt für seine klaren und präzisen Kommunikationsstrategien ist Apple, sei es in der Produktpräsentation, den Bedienungsanleitungen oder dem Kundenservice. Vielleicht deckt sich das mit deinen Erfahrungen. Die Art und Weise, wie Apple seine Produkte präsentiert und erklärt, ist ein Paradebeispiel für exzellente Unternehmenskommunikation.

Bei den jährlichen und mittlerweile zum Kult gewordenen Präsentationen setzt das Unternehmen auf einfache, klare Botschaften und visuell ansprechende Darstellungen, die die Vorteile der Produkte hervorheben.

Die intuitive Bedienungsanleitung von Apple-Produkten ist einfach zu verstehen, gut strukturiert und hilft den Nutzern, das Beste aus ihren Geräten herauszuholen. Das iPhone war übrigens das erste Handy, das ohne Benutzerhandbuch ausgeliefert wurde, es war einfach nicht notwendig.

Apple legt großen Wert darauf, Kunden klar und präzise über Updates, Änderungen und neue Funktionen zu informieren. So werden die Kunden stets auf dem Laufenden gehalten, und das wiederum schafft Vertrauen.

Menschen kaufen nicht die besten Produkte, sie kaufen immer die Produkte, die sie am besten verstehen.

■ Nimm dir Zeit für eine Übung

Klarheit und Präzision im Kundengespräch verbessern

Die Übung hilft dir als Schritt-für-Schritt-Anleitung, deine Kundenkommunikation zu optimieren und die genannten Vorteile zu nutzen. Nimm dir Zeit, um die Punkte durchzudenken, für dich und deine Projekte und Branche anzupassen und in die Praxis umzusetzen.

Schritt 1: Vorbereitung und Zielsetzung: Definiere klar die Ziele und Inhalte des Gesprächs

- Setze dich vor dem Gespräch hin und notiere die Hauptziele, die du erreichen möchtest.
- Schreibe die wichtigsten Punkte auf, die du besprechen möchtest.
- Formuliere konkrete Fragen, die du deinem Kunden stellen möchtest, um Missverständnisse zu vermeiden.

Du kannst und sollst dein Vorhaben eindeutig an den Kunden kommunizieren: »Heute möchte ich mit Ihnen die Anforderungen für das neue Projekt klären und sicherstellen, dass wir die gleichen Vorstellungen haben. Wir werden die nötigen, spezifischen und gewünschten Funktionen festlegen und den Zeitrahmen definieren.«

Schritt 2: Klare und präzise Sprache verwenden

Vermeide unklare Begriffe und Fachjargon, der vom Kunden nicht verstanden wird. Vielfach ist das Hauptbusiness des Kunden ein anderes als deins.

- Übe, deine Sätze klar und verständlich zu formulieren.
- Verwende einfache und präzise Sprache.
- Erkläre Fachbegriffe, wenn du sie verwenden musst.

Beispiel: Anstatt zu sagen »Wir müssen die UX verbessern«, sage »Wir möchten die Benutzerfreundlichkeit Ihrer Webseite verbessern, damit die Nutzer einfacher navigieren können und schneller finden, was sie suchen.«

Schritt 3: Nachfragen und Zusammenfassen

Stelle sicher, dass der Kunde und du das Gleiche meinen:

- Wiederhole wichtige Punkte des Gesprächs in deinen eigenen Worten.

- Frage den Kunden regelmäßig, ob er alles verstanden hat und ob noch Fragen offen sind.
- Fasse am Ende des Gesprächs die besprochenen Punkte und nächsten Schritte zusammen.

Beispiel: »Wenn ich Sie richtig verstanden habe, wünschen Sie, dass wir das Projekt bis Ende November abschließen, wobei der Fokus auf die mobile App zu legen ist. Ist das korrekt?«

Schritt 4: Visualisierung und schriftliche Bestätigungen

Verwende visuelle Hilfsmittel und schriftliche Bestätigungen, um Klarheit zu schaffen. Es kann gut sein, dass dein Kunde und du in ganz verschiedenen Wahrnehmungskanälen erreichbar seid.

- Nutze Diagramme, Skizzen oder Präsentationen, um komplexe Informationen zu verdeutlichen.
- Sende nach dem Gespräch eine schriftliche Zusammenfassung per E-Mail, um Missverständnisse zu vermeiden.

Beispiel: »Ich werde Ihnen nach dem Gespräch eine E-Mail mit einer Zusammenfassung der besprochenen Punkte und der nächsten Schritte senden. Wenn Sie Ergänzungen oder Korrekturen haben, lassen Sie es mich bitte bis Ende dieser Woche wissen.«

Schritt 5: Feedback einholen und reflektieren

Verbessere kontinuierlich deine Kommunikation durch Feedback.

- Bitte den Kunden am Ende des Gesprächs um Feedback zur Verständlichkeit und Klarheit deiner Erklärungen.
- Reflektiere nach dem Gespräch, was gut lief und was verbessert werden könnte.
- Setze das Feedback in zukünftigen Gesprächen um.

Beispiel: »Wie fanden Sie das Gespräch heute? War alles klar verständlich für Sie? Gibt es etwas, das wir besser machen können?«

IMPULSGEBER UND KARRIEREBEGLEITER

GLEICH WEITERLESEN?

Unsere **Ratgeber zu Beruf und Karriere** liefern erprobte Strategien und begleiten Sie sowohl beim erfolgreichen Start ins Berufsleben als auch bei der Erreichung Ihrer persönlichen Karriereziele.



Scannen Sie den QR-Code und lassen Sie sich von unseren **Leseproben** zum nächsten **Schritt auf der Karriereleiter** motivieren. Ihr Lieblingsbuch bestellen Sie anschließend mit einem Klick beim Shop Ihrer Wahl!