

Servicepool

Kunden Wert schätzen

von Hans Fischer



Gewinnen Sie als guter Zuhörer die Wertschätzung Ihrer Kunden.

Fünf Argumente für das gute Zuhören:

1. Ihr Einfühlungsvermögen wird trainiert

Intensiv zuhören bedeutet, mit dem Redner mitzudenken. Dadurch gewöhnen Sie sich mit der Zeit an, sich intensiver in den anderen hineinzudenken. Sie lernen die unterschiedlichsten Typen besser zu

verstehen und können besser mit ihnen umgehen.

2. Sie erfahren mehr als die anderen

Durch gutes Zuhören erhalten sie nicht nur mehr Informationen, sondern erweitern ganz nebenbei auch Ihren Horizont. Dadurch wird Ihr Handeln zielgenauer und effektiver. Sie reagieren schneller und von einer fundierteren Wissensbasis aus.

3. Sie heben sich positiv ab

Als guter Zuhörer bleiben Sie dem Kunden positiv und länger im Gedächtnis. Das kommt daher, weil es so wenige gute Zuhörer im Vertrieb gibt. Als von Natur aus kommunikatives Wesen, lernen die Menschen leichter die Kunst des Redens, als die Kunst des Zuhörens.

4. Sie lernen Ihren Kunden besser kennen

Der gute Zuhörer hört nicht nur das gesprochene Wort, sondern auch das Unausgesprochene, das Mitgedachte. Das Verständlichste an der Sprache ist nicht das Wort selbst, sondern Ton, Stärke, Modulation, Tempo, mit dem eine Reihe von Worten gesprochen wird (Nietzsche).

5. Sie tappen nicht in die Falle

Die Gefahr: Als Zuhörer glauben Sie nach 70 Prozent des Gehörten schon zu wissen, was der andere meint und schalten ab. Dadurch entgehen Ihnen wesentliche Informationen. Doch nur wenn Sie geduldig zuhören, fühlt sich der andere auch verpflichtet, Ihre Worte ernst zu nehmen.



Kontakt zum Autor:

HANS-FISCHER-SEMINARE

St. Wendelinstrasse
986932 Pürgen-Lengenfeld
Fon: 08196 998210
Fax: 08196 998212
www.fischerseminare.de

Bildquelle: © Peter Kirchoff Pixelio.de