

Übung: Wie sich Wohlwollen in Bezug auf Kunden erzeugen lässt

Erinnern Sie sich an ein Kundengespräch, in dem nicht alles so gelaufen ist, wie Sie sich das vorgestellt haben. Eventuell war Ihnen der Gesprächspartner nicht sympathisch oder er/sie war in keiner guten Stimmung. Vielleicht waren auch Sie nicht positiv gelaunt?

Einfach so eine Situation wie meine „Tegernseegeschichte“ von vorhin.

Idealerweise erinnern Sie sich sogar an eine Kundenbeziehung, in der bald wieder ein Gespräch ansteht. Dann können Sie diese Übung gleich zur Vorbereitung nutzen.

Ich lade Sie ein, sich jetzt auf die Person dieses Kunden zu fokussieren und auf der Liste der positiven Emotionen „Facetten des Wohlwollens“, diejenigen zu markieren, die Sie für Ihren Gesprächspartner empfinden können.

Facetten, des Wohlwollens:

1. Anerkennung
2. Staunen
3. Achtung
4. Anteilnahme
5. Neugier
6. Interesse
7. Freude
8. Sympathie
9. Wertschätzung
10. Respekt
11. Fürsorge
12. Mitgefühl
13. Begeisterung
14. Verbundenheit
15. Zusammengehörigkeit
16. Rücksicht
17. Sensitivität (Einfühlungsvermögen)
18. Güte – Großzügigkeit
19. Dankbarkeit
20. Anziehung
21. Herzlichkeit
22. Verständnis
23. Freude teilen
24. Erheiterung
25. Vertrauen

Auswertung nach der Übung:

Wie leicht fiel Ihnen diese Übung?
Was fällt Ihnen bei dieser Übung auf?