

Worauf ist grundsätzlich bei einer Videoberatung zu achten (2/6)?

Die Videoberatung ist „nur“ ein zusätzlicher Kommunikationskanal um mit dem Kunden ins Gespräch zu kommen. Die Videoberatung ist vom Grundsatz her eine persönliche Beratung von „Mensch zu Mensch“, denn hier ist eine Interaktion der Gesprächsteilnehmer möglich - es können zum Beispiel Unterlagen gezeigt werden und die Gesprächspartner sehen sich. Somit gelten grundsätzlich die bekannten normalen Regeln für ein gutes Beratungsgespräch. Allerdings gibt es auch ein paar Besonderheiten, die zu berücksichtigen sind.



Erste wichtige Voraussetzung ist selbstverständlich, dass Sie die von Ihnen eingesetzte Technik für die Videoberatung beherrschen.

Beachten Sie dabei folgende Punkte:

- Welche sind die Grundfunktionen der Beratungssoftware (z.B. GoToMeeting, Skype for Business, Microsoft Teams, Zoom...)?
- Auf welchem Weg lade ich meine Kunden zum Beratungstermin ein?
- Welche Möglichkeiten gibt es meinen Bildschirm zu teilen?
- Wie kann ich Zeicheninstrumente einsetzen und nutzen?
- Wie kann ich den Kunden auf meinem Bildschirm zeichnen lassen?

Vermeiden Sie auf jeden Fall Störungen:

- Um jede Art von Rückkopplungen zu verhindern, beachten Sie bitte Einstellung der Mikrofone.
- Schalten Sie den Mail-Eingang aus.
- Stellen Sie Ihr Handy/Smartphone etc. aus.

Gesprächsvorbereitung:

Eine gute Vorbereitung ist die unbedingte Voraussetzung für ein erfolgreiches Beratungsgespräch. Dies gilt erst recht für eine Videoberatung, denn hierbei ist eine systematische und strukturierte Vorgehensweise im Gespräch äußerst wichtig. Überlegen Sie sich deshalb vorher genau, wie das Gespräch ablaufen soll.

Beachten Sie wiederum folgende Punkte:

- Die Beratungssoftware sollte auf jeden Fall geöffnet sein.
- Die einzusetzenden Beratungsunterlagen sind in einer „Beratungsstrecke“ geordnet.
- Eventuell benötigte Verkaufsunterlagen sollten in einem Ordner, einer Datei oder auf der Taskleiste abgelegt sein.

Und natürlich gilt:

- Räumen Sie den Desktop auf.
- Schließen Sie alle nicht benötigten Dateien auf Ihrem PC/Laptop.

Besonders beachten: Wird der Bildschirm für den Kunden freigeschaltet dürfen auf keinen Fall Daten von anderen Kunden ersichtlich sein.

Gastautor für diese Tipps-Serie ist Ralf Meyer. Als Verkaufstrainer unterstützt er Banken und Sparkassen, Anlage- und Vorsorgeberater erfolgreicher zu machen (www.bankverkaufstrainer.de)



Was bringt Ihnen die Realisierung dieses Tipps?

In den aktuellen Zeiten der Zurückhaltung bei persönlichen Kontakten ist die Videoberatung/Videokonferenz eine gute Möglichkeit, mit Kunden auf eine halbwegs sinnvolle Weise persönlich Kontakt zu halten bzw. Beratungsgespräche zu führen. Nutzen Sie diese Möglichkeit und zeigen Sie damit Interesse am Kunden und Modernität in Ihrer Kommunikation.