

## Welche Besonderheiten sollte ich bei einer Videoberatung berücksichtigen? (4/6)

Bei einer Videoberatung gerät natürlich auch das Umfeld bzw. das „Bild“ hinter meinem Rücken in die Aufmerksamkeit des Gesprächspartners. Wir nehmen ja nicht nur die Person sondern auch das, was um sie herum zu sehen ist, wahr.

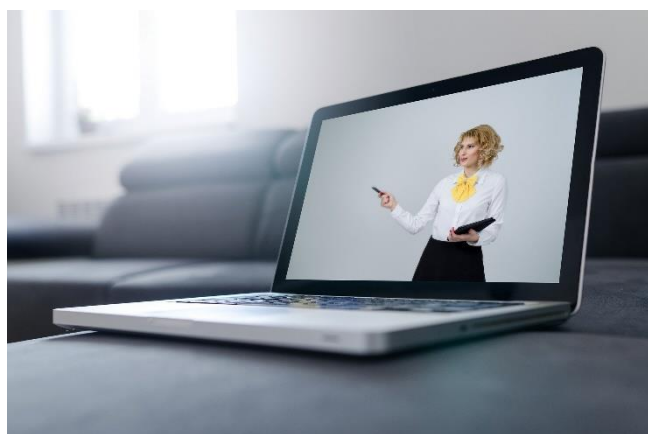
Deshalb sollten wir uns unbedingt bei einer Videoberatung auch die Frage stellen:

*„Wie sollte der Hintergrund bei meiner Videoberatung gestaltet sein?“*

Empfehlungen dazu:

- Unbedingt aufgeräumt.
- Beruhigend, nichts was die Aufmerksamkeit des Gesprächspartners stört.
- Neutral und möglichst keine Ablenkungen (Bilder, Fototapete, Fernseher, Kalender, Wasserspiele, Bücherregal...).
- Beleuchtung (Ideal ist eine Fotolampe).
- Im Idealfall das Logo der Bank / Sparkasse / Finanzdienstleister und evtl. der Name des Beraters im Hintergrund.

Die nächste Frage lautet: *„Wie stelle ich die Kamera idealerweise ein?“*



Dabei haben sich folgende Tipps in der Praxis bewährt:

- Eine handbreit Luft über dem Kopf.
- In der Mitte des Bildes sitzen.
- Wenn Sie eine Brille tragen, sollte sie spiegelfrei sein.
- Die Kamera sollte auf Augenhöhe eingestellt sein, damit es nicht so wirkt, als würden Sie auf den Kunden „herabschauen“.

Eine weitere Frage ist die nach der **Kleidung**:

Hier gelten grundsätzlich die gleichen Regeln wie für das übliche Business, also wie in einem persönlichen Beratungsgespräch. Sie sollten unbedingt auf klein gemusterte Kleidung verzichten. Denn ob kariert, gestreift, gepunktet - solche Muster erzeugen oft ein Flackern im Bild, das die Aufmerksamkeit deutlich reduziert. Setzen Sie stattdessen lieber auf gedeckte Farben.

Für die Frage: *„Wie nutze ich meine Körpersprache ideal?“*, finden Sie hier einen Link zum Video von **Stefan Verra**, dem **Experte für Körpersprache**:

[https://www.youtube.com/results?search\\_query=stefan+verra+videokonferenzen](https://www.youtube.com/results?search_query=stefan+verra+videokonferenzen)

Zur **Mimik, Gestik und Stimmmodulation** in einer Videoberatung empfehlen wir das Video von Schauspielerin Yvonne de Bark :

<https://www.youtube.com/watch?v=tQMMjBOfGP8>

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



## Was bringt Ihnen die Realisierung dieses Tipps?

Auch im Kontakt mit Ihren Kunden per Videoberatung spielen – wie so oft im Leben – die Kleinigkeiten die größte Rolle. Sie sind meist entscheidender als der Zins, die Gebühren oder vertragliche Details. Erzeugen Sie auf jeden Fall positive Eindrücke. Machen Sie einen Test mit einer Person Ihres Vertrauens und holen Sie sich Feedback ein.