

Worauf sollte ich in der Videoberatung gezielt achten? (5/6)

Zuerst die gute Nachricht. Für den Aufbau und Ablauf einer guten Videoberatung gelten grundsätzlich die gleichen Vorgehensweisen wie bei einer Beratung in einem persönlichen Gespräch. Allerdings sind ein paar zusätzliche Aspekte zu berücksichtigen. Genau um diese zusätzlichen Aspekte geht es hier im Folgenden.

Wenn Sie es bei der Terminierung vereinbart haben, dann rufen Sie den Kunden an und unterstützen ihn bei der Einwahl in die Videokonferenz. Dabei sind oft viel Geduld, Souveränität und Humor gefordert. Planen Sie dafür ausreichend Zeit ein, damit Sie nicht gleich hier in Zeitstress kommen.

Zum Einstieg in das Gespräch:

- Wählen Sie sich frühzeitig ein, um den Kunden mit Rat und Tat zur Seite zu stehen, wenn er technische Probleme hat.
- Blicken Sie direkt in die Kamera, dadurch signalisieren Sie dem Kunden: „*Ich bin für Sie da.*“
- Begrüßen Sie den Kunden und machen Sie ggfls. Small-Talk.
- Moderieren Sie immer an, was Sie als nächstes machen.
- Treffen Sie die Vereinbarung, dass der Kunde sich jederzeit meldet, wenn etwas zu schnell geht oder am Bildschirm nicht ersichtlich ist.
- Erläutern Sie den technischen Ablauf, z.B. „*Ich schalte Sie jetzt auf meinen Bildschirm.*“, „*Ich zeige Ihnen jetzt wichtige Schaubilder von meinem Rechner und gehe die mit Ihnen durch.*“ oder „*Ich habe 2 Monitore bei mir und schaue, wie Sie auch, auf den Bildschirm. Bitte wundern Sie sich also nicht, wenn ich mal links und rechts schaue.*“
- Stellen Sie Rückfragen, z.B.: „*Sehen Sie meinen Bildschirm?*“, „*Was sehen Sie auf meinem Bildschirm?*“ oder „*Sehen Sie das Schaubild und meine Maus?*“
- Stellen Sie dem Kunden den geplanten Gesprächsaufbau anhand einer vorbereiteten Agenda vor.

Im Gespräch: Oft taucht die Frage auf, wie lange eine Videoberatung dauern darf? Hier wünschen sich Berater eine Zeitangabe. Die Antwort ist allerdings eine andere: Die Beratung darf so lange dauern, wie Sie als Berater spannend sind.

Was macht jetzt eine Beratung positiv und spannend und erleichtert dem Kunden die Aufmerksamkeit?

- Arbeiten Sie mit einem Head-Set, das verbessert die Tonqualität und erleichtert das Zuhören.
- Lassen Sie den Kunden ausreden, seien Sie beim Zuhören still und planen Sie bei Fragen Reaktionszeiten ein.
- Arbeiten Sie mit Story-Telling, gezieltem Einsatz von Visualisierungshilfen / Illustrationen / animierten Folien.
- Binden Sie den Gesprächspartner über Fragen und Rückfragen ein.
- Bieten Sie erlebbare Mehrwerte, bauen Sie z.B. Vergleiche ein.
- Erklären Sie immer, was Sie als nächstes tun, z.B. „*meinen Bildschirm zeigen, meinen Bildschirm zurücknehmen, mit der Maus (sehen Sie das?) zeigen.*“
- Setzen Sie in der Videoberatung die Sprache noch bewusster ein. Achten Sie gezielt auf Pausen, Betonung, Wortwahl und Geschwindigkeit.

Zum Ausstieg aus dem Gespräch: Blicken Sie nochmal direkt in die Kamera, verabschieden Sie sich mit einem Lächeln und halten Sie dieses Lächeln bis die Kamera aus ist.

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?

Wie im persönlichen Gespräch entscheiden auch bei der Videoberatung die sogenannten Kleinigkeiten über Erfolg und Misserfolg. Achten Sie genau auf diese Dinge und seien Sie penibel genau dabei. Schon kleinste Abweichungen von der Erwartung des Kunden können zu Störungen führen. Versetzen Sie sich unbedingt in die Situation des Kunden.