Ohne **Punkt** und **Komma**

Hört ein Kunde nicht mehr auf zu reden, gilt es, mit Geschick und Fingerspitzengefühl wieder die Führung zu übernehmen.

Wird ein Neukunde zum Dauerredner, möchte er sich und sein Anliegen positionieren. „Was die Anerkennung seiner Wünsche angeht, hat er wohl keine guten Erfahrungen gemacht“, sagt Trainerin Ilona Lindenau. „In so einer Situation ist es wichtig, genau hinzuhören. Bremsen Sie den Kunden sehr freundlich aber bestimmt, ohne ihm plump ins Wort zu fallen. Dann fassen Sie zunächst einmal das Gesagte zusammen. Ihr Gegenüber soll hören, was er selbst gesagt hat, um zu merken, dass sein Anliegen ernst genommen wird.“

Bei echten Quasselstrippen hilft es häufig, sie direkt mit Namen anzusprechen. „Wenn Sie seine Worte dann zusammenfassen, achten Sie auf Formulierungen wie ‚Herr/ Frau X, ich verstehe ...,‘ oder ‚Herr/Frau X, ich fasse kurz zusammen, Sie wünschen ...,‘“, so die Expertin. Am besten werden die Sätze mit geschlossenen Fragen beendet – denn offene Fragen würden den Dauerredner wieder zum Erzählen animieren.

Ist ein Bestandskunde verärgert und hört nicht mehr auf zu reden, empfiehlt Ilona Lindenau, ein guter Berater und Problemlöser zu sein: „Oftmals sind jene Kunden Dauerredner, die das Gefühl haben, dass sie für ihr Problem kein Gehör finden. Das bringt den ruhigsten Menschen aus der Fassung.“ Deshalb rät sie, eine neutrale Bestandsaufnahme zu machen und das Gesagte nicht persönlich zu nehmen. Außerdem gilt auch hier: „Sprechen Sie den Kunden mit seinem Namen an und fassen Sie das Gesagte zusammen. Der Kunde benötigt Feedback und das Gefühl, auch in schwierigen Situationen ernst genommen zu werden.“

Führen und Fokussieren

Neigt ein Bestandskunde immer zum Dauerreden und zur Selbstdarstellung, sollten Sie Klarheit schaffen und Ihre Führungsrolle im Gespräch in den Vordergrund stellen. „Reden Sie klar und fokussieren Sie die Inhalte, statt Fakten mit vielen Worten auszuschmücken“, so Ilona Lindenau. „Wirklich wichtig ist es, dass Sie Ihre Emotionen im Griff behalten und Sie sich nicht zu Vorurteilen hinreißen lassen. Bleiben Sie wertfrei. Halten Sie sich vor Augen, dass jeder so sein darf, wie er möchte. Wenn er quasseln will, wann immer sich die Möglichkeit bietet, können Sie Ihr Gegenüber nicht ändern. Lernen Sie also die Situation zu leiten, und zwar in Richtung bestem Ergebnis für beide Seiten.“

Freundlich stoppen

Befinden Sie sich in einem Meeting mit einem Dauerredner, hängt Ihre Reaktion von der Rolle ab, die Sie im Meeting haben. Leiten Sie das Meeting, müssen Sie ganz klar die Führung übernehmen. „Ziel und Struktur spielen dabei eine übergeordnete Rolle. Reden Sie Klartext und nicht um den heißen Brei herum“, sagt Lindenau. „Am besten Sie legen schon im Vorfeld klare Vereinbarungen für das Meeting fest: Inhalte, Zeitfenster, Unterpunkte und Redebeiträge. Weisen Sie Quassler auf die vereinbarten Zeitfenster hin und sagen Sie Sätze wie ‚Ja, das ist ... , danke für den Input ...‘, wenn ein Beitrag zu lange dauert. Stoppen Sie den Dauerredner freundlich, indem Sie seine letzten Worte noch einmal aufgreifen, wiederholen und dann den Gesprächsfaden aufnehmen und zurück zum Thema führen.“ <