

## Kritikgespräch

- Sachliche Beschreibung des Kritikanlasses durch Vorgesetzten (ohne Unterbrechung)
- Mitarbeiter kommt zu Wort (vollständig)
- Gemeinsam Ursachen des Fehlverhaltens feststellen
- Wege zur zukünftigen Vermeidung des Fehlverhaltens vereinbaren
- Zusammenfassen der Punkte und positiver Verbleib

## Reklamation

- Zuhören, nicht Unterbrechen, hörbare Rückmeldungen
- Sich entschuldigen
- Ziel nennen, dem Kunden zu helfen
- Gesprächspartner beim Namen nennen
- Darauf hinweisen, dass man sich Notizen macht
- Fragen zur weiteren Aufklärung
- Fragen, was der Kunde wünscht
- Positive Zusammenfassung ‚in beiderseitigem Einvernehmen‘
- Deutlich machen der nächsten Schritte

## Verkaufsgespräch

- Begrüßung
- Brücke zum Kunden
- Ziel des Gesprächs
- Fragen zum Kunden
- Zusammenfassung der Punkte
- Vorstellung des Unternehmens und meiner Person aufgrund der Befragungsergebnisse
- Fester Verbleib
- Positiver Abschluss

## Präsentation

- Begrüßung
- Zielsetzung aufzeigen
- Ist-Situation schildern
- Fakten, Daten nennen
- Konsequenzen ziehen (was ist möglich, was nicht? – Beispiele)
- Fazit
- Aufforderung zum Handeln