



Konfrontation gibt keine Diskussion

Anblöken hilft nicht

Kommunikation hat oft im ersten Schritt nicht viel mit fachlicher Kompetenz, sondern viel mehr mit gegenseitiger Akzeptanz zu tun. Die Entwicklung von Beratungskompetenzen beim Energieberater, die auch diesen Bereich beinhaltet, wird mittlerweile bei der dena mit Fortbildungspunkten unterstützt.

Voraussetzung für erfolgreiche Gespräche

Kommunikation umfasst die Fähigkeit des Menschen, sich anderen mitzuteilen und andere zu verstehen. Das Wort stammt aus dem Lateinischen *communicare* und bedeutet „teilen, mitteilen, teilnehmen lassen; gemeinsam machen, vereinigen“. Sich mitzuteilen bedeutet auch, von anderen verstanden zu werden. Da beginnt das erste Problem eines Gespräches: Nicht alles, was man sagen könnte muss auch gesagt werden und nicht alles, was man hört, muss auch hinterfragt werden. Erfahrene Menschen wissen viel aber leider wollen sie oft genug ihr gesamtes Wissen mit anderen teilen, unabhängig davon, ob diese es hören will oder nicht. Das zweite Problem ist das hören in einem Gespräch. Mehr als hören ist hinhören, zuhören, verstehen, anteilnehmen. Dumme Fragen gibt es nicht. Statt zuzuhören, haben wir aber heute oft schon die Antwort auf der Zunge, bevor unser Gegenüber ausgeredet hat.

Aufbau einer Kommunikation

Der erste Kontakt mit einem potentiellen Geschäftspartner kann entscheidend für eine spätere Kundenbeziehung sein. Man sagt, dass sich der Mensch unbewusst innerhalb der ersten 5 Sekunden ein Bild seines Gegenübers macht und ihn in sein persönliches Wertesystem einstuft. Da hilft am Telefon ein freundliches zurückhaltendes Auftreten, um ein Gespräch schnell in Gang kommen zu lassen. Wenn man gerade in schlechter Stimmung ist, hilft dreimal kräftig fluchen, bevor der Hörer abgenommen wird. So ist der Dampf raus und man kann sich entspannt am Telefon melden. Beim persönlichen ersten kennen lernen kommt eine offene aufrechte Körperhaltung hinzu. Hilfreich kann

auch die richtige Kleidung sein, einen Banker erwartet man nicht im T-Shirt und einen Energieberater nicht in Anzug und Krawatte. Das erste Gespräch dient in den meisten Fällen nur einem groben Überblick und einer Terminvereinbarung, mehr sollte man auch nicht erwarten. Ungeduld ist kein guter Ratgeber

Das Beratungsgespräch

Zumeist kommen Beratungsgespräche durch eine Terminvereinbarung zustande, zu der beide Parteien sich vorbereiten und entsprechend freie Zeit einplanen. Die meisten Gespräche eröffnen mit einer Small Talk Phase, die mit unverfänglichen Themen hilft, in eine aufnahmebereite Gesprächsstimmung zu kommen. Der Energieberater, der bereits das Projekt von außen taxiert und mit seinen Ideen den Gegenüber überrennt, wird es immer schwer haben. Manchmal kann er ihn überreden, selten überzeugen. Der klassische Gesprächsverlauf wird, falls noch nicht vorher geschehen, eine kurze gegenseitige Präsentation umfassen, damit beide Parteien wissen, wen sie vor sich haben und um was es geht. Danach folgt eine Analysephase, bei der der Energieberater, am besten mit standardisierten Fragen, sich einen ersten Überblick über das Projekt verschafft. In der nun folgenden Präsentationsphase wird er die weitere Vorgehensweise erläutern und mit einem Angebot abschließen. Es folgen jetzt Fragen und Einwände des Kunden, die geklärt werden müssen und eine Abschlussphase, die zum Auftrag, zur Ablehnung oder zu weiterführenden Verhandlungen führen kann.

Projektentwicklung

Ist der Auftrag erteilt, erfolgt die Umsetzung. Der Energieberater wird nach Absprache mit dem Kunden seine Bestandsaufnahme durchführen und daraufhin seinen Beratungsbericht erarbeiten. Einen Beratungsbericht zu präsentieren, ist eine besondere Kunst, viele Energieberater können ein Lied davon singen. Zig Seiten zu präsentieren überfordert jeden Kunden und zumeist bleiben viele Fragezeichen zurück. Es empfiehlt sich hier eine Methode, wie sie auch in großen Unternehmen eingesetzt wird, wenn neue Projekte präsentiert werden. Hier werden die wichtigsten Inhalte auf einem Blatt zusammengefasst und präsentiert. So erhalten die Zuhörer einen Überblick und können die weitere Vorgehensweise verstehen oder beschließen. Natürlich kann jeder den Projektbericht lesen, aber die wenigsten werden es tun. Genauso ist es bei der Vorstellung des Energieberater Berichtes. Kernaussagen auf einem Blatt mit Querverweisen durch Seitennummern im Objektbericht sind leicht zu verstehen und leicht nachvollziehbar. In die Tiefe kann man jederzeit durch die Querverweise springen, wenn der Kunde es wünscht. Ein planloses hin und her blättern des Objektberichtes entfällt, Kernaussagen im Bericht werden hervorgehoben, damit sie sofort ins Auge fallen. Ein zweites Blatt mit dem Sanierungs- und Finanzierungsfahrplan und einem Vorschlag zur

weiteren Vorgehensweise runden die Präsentation ab. Ein solcher Bericht ist ein hoher Garant zur Kundenzufriedenheit, die sich dann auch in weiter Empfehlungen ausdrücken kann.

Profil: Dies ist ein Artikel von Helmut König für die Plattform www.energieberater-weiterbildung.info. Diese Plattform hat sich zur Aufgabe gemacht, Wissen in der Energie- und Ressourceneffizienz bei Privat-, Gewerbe- und Industriebauten sowie bei Gebäuden der öffentlichen Hand zu vermitteln. Dazu stehen verschiedene erfahrene Spezialisten für Seminare, Beratungen und Vorträge zur Verfügung. Ergänzend zu den Themen können auch individuelle Seminare entwickelt werden. Helmut König betreut in diesem Zusammenhang ein Netzwerk von über 7.000 Spezialisten aus dem Bereich der Energieeffizienz.

www.energieberater-weiterbildung.info Helmut König Mittelstraße 19 35516 Münzenberg Telefon: +49 6033 / 74 66 34 Mobil: +49 172 / 920 170 9 E-Mail: koenig@koenigskonzept.de

Das Foto in einer besseren Auflösung finden Sie hier

http://www.koenigskonzept.de/fileadmin/sheep-2372148_1920%20Beratungskompetenz.jpg

Stichworte zum Artikel: Energieberatung, dena, Beratungskompetenz, Energieeffizienz