

## Präsenz im Gespräch – auf die Kontaktqualität kommt es an

Emotionale Kompetenz unterstützt in der Honorarberatung die Fachkompetenz



Gute Kontaktqualität erfordert Empathie und Aufmerksamkeit.

In der Beratung ist das Vertrauen zwischen Kunde und Berater der wichtigste Erfolgsfaktor. Um Vertrauen zu gewinnen muss der Kunde Sie als kompetent und integer wahrnehmen. Ein erfolgreicher Berater verfügt auch über hohe emotionale Kompetenz: Er hat neben der Sachebene auch die Beziehungsebene im Blick. Hohe Kontaktqualität ist die Basis für eine vertrauensvolle Beziehung. Der Kunde muss sich wohl fühlen. Das klingt banal. Guten Kontakt herzustellen ist aber eine hohe Kunst.

Die Beratung, besonders in Vermögensfragen, ist eine Frage des Vertrauens. Viele Menschen haben schlechte Erfahrungen mit Bank- und Versicherungsberatern gemacht. Von allen Branchen genießt die Finanzbranche das geringste Vertrauen in der Bevölkerung, wie der GPRA-Vertrauensindex 2014 zeigt. Die unabhängige, an Kundenbedürfnissen und nicht an Provisionen orientierte Geldberatung bietet hier eine Alternative, wenngleich sich viele potenzielle Kunden mit dem ungewohnten Honorarmodell noch schwertun. Unabhängige Honorarberatung hat großes Erfolgspotenzial, ist aber kein Selbstläufer.

### Einfühlungsvermögen als Erfolgsfaktor

In welchem Gespräch fühlten Sie sich zum letzten Mal richtig wohl? Und warum? Denken Sie einen Moment nach. Wir fühlen uns wohl, wenn man uns aufmerksam zuhört und unser Anliegen verstanden wird – und wir uns angenommen fühlen. Ich behaupte, gute Berater, gleich welcher Branche, werden im Grunde für ihre volle Aufmerksamkeit und Ihr Einfühlungsvermögen bezahlt. Sie sind in der Kon-

taktsituation – sei es telefonisch, via E-Mail oder im Gespräch – hundertprozentig präsent. Empathisches, aufmerksames Zuhören und die Wahrnehmung der Bedürfnisse und Zweifel des Gesprächspartners, die sich auch über Körpersprache oder im Geschriebenen ausdrücken, sind erfolgskritisch. Der perfekte Berater kann zugewandt zuhören wie ein erfahrener Coach und sein Gegenüber aufmerksam wahrnehmen wie ein Gedankenleser.

### Empathie ist erlernbar

Glücklicherweise können wir unsere Empathie und Aufmerksamkeit durch Training verbessern. Es geht vor allem um die Schulung der Wahrnehmungsfähigkeit und zum konstruktiven Umgang mit eigenen Emotionen. Diese Fähigkeiten werden als Selbstwahrnehmung oder Achtsamkeit bezeichnet. Achtsamkeit ist, wie Daniel Goleman, Autor des Bestsellers „Emotionale Intelligenz“ formuliert, „ein neutraler Zustand, in dem die Selbstreflexion inmitten turbulenter Emotionen aufrechterhalten wird“.

Warum ist der bewusste Umgang mit unseren Emotionen so wichtig für gute Kontaktqualität? Zum einen fällt es uns schwer, die Gefühle des anderen zu erkennen, wenn wir mit unseren eigenen Gefühlen, wie Ärger oder Angst beschäftigt sind, wenn wir unter Stress stehen. Je früher wir unseren emotionalen Status Quo erkennen, desto eher können wir stressmindernde Massnahmen ergreifen. Konkret: Sie ärgern sich über Ihr pubertierendes Kind und gehen mit diesem Ärger ins Kundengespräch. Auf den Kunden einzugehen ist nahezu unmöglich. Sie

können jedoch kurz innehalten und tief durchatmen und so Ihre emotionale Anspannung lösen. Das Üben der Selbstwahrnehmung hat einen weiteren empathiestärkenden Effekt. Je besser wir uns selbst wahrnehmen, desto besser können wir die anderen wahrnehmen.

### Aufmerksamkeit erhöhen

Zum anderen haben Emotionen Einfluss auf unsere Fähigkeit, die Aufmerksamkeit zu halten und dorthin zu lenken, wo sie gebraucht wird. Unsere Kapazität für Aufmerksamkeit ist begrenzt – wie der Arbeitsspeicher eines Computers. Emotionen verkleinern diesen Speicherplatz. Wer fokussieren kann, geht mit den eigenen Emotionen konstruktiv um und vermeidet so Engpässe oder verkürzt die Engpasszeiten. Ein guter Stürmer hak die vertane Torchance schnell ab und fokussiert auf den nächsten Angriff. Übrigens beschränken auch starke positive Emotionen unsere Aufmerksamkeit. Der Torjubel einer Mannschaft ist noch nicht abgeklungen, da fällt der Gegentreffer.

Wie können wir Empathie und Aufmerksamkeit trainieren? Der amerikanische Arzt John Kabat-Zinn hat, basierend auf Techniken der Achtsamkeitsmeditation und des Yoga, ein Antistressprogramm entwickelt, das seit Jahrzehnten erfolgreich durchgeführt wird (Mindfulness Based Stress Reduction). MBSR-Seminare werden überall in Deutschland angeboten. Auch Meditations- und Yogakurse bieten das Handwerkszeug zur Selbstwahrnehmung. Seien Sie mutig und probieren Sie diese Weisheitspraktiken einmal aus. Meditation war auf dem diesjährigen World Economic Forum ein großes Thema.

Dr. Michael Schwalbach, Geschäftsführer der IFE Advisory GmbH

### Handreichungen für mehr Präsenz, mehr Empathie und Aufmerksamkeit im Kundenkontakt

- ■ ■ Bevor Sie in den Kundenkontakt gehen: Machen Sie eine kleine Atempause. Schließen Sie die Augen und atmen Sie ein und aus. Zählen Sie dabei bis 10. Das gilt auch vor dem Schreiben einer wichtigen E-Mail.
- ■ ■ Falls in einer Kontaktsituation Ihre Emotionen hochschießen, Sie sich über Ihren Gesprächspartner ärgern, dann sagen und tun Sie erst einmal nichts! Atmen Sie stattdessen tief ein und aus, zählen Sie mindestens bis 5.
- ■ ■ Stellen Sie sicher, dass Sie nicht unterbrochen werden, solange Sie im Kundenkontakt sind. Vermeiden Sie Multitasking.
- ■ ■ Machen Sie sich vor jedem Gespräch klar, was das Ergebnis sein soll.