

Lernbrief

Geschäftsprozesse
Kundenberatung – rechtliche Prüfung
Entscheidung – Ergebnisse

AOK-Bundesverband

Prozessübergreifende Themen
Kommunikation

Stand: Februar 2020

Best.-Nr. 1290

Kommunikation

Gliederung

1	Einleitung	5
2	Lernziele	6
3	Theoretische Grundlagen der Kommunikation	6
3.1	Begriff „Kommunikation“	7
3.2	Sender und Empfänger	7
3.3	Inhalts- und Beziehungsebene der Kommunikation	8
3.4	Kommunikationsstörung	11
3.5	Einfluss der Einstellung	11
3.6	Selbst- und Fremdwahrnehmung	12
3.7	Übungen zum Lernabschnitt 3	17
4	Beratungsgespräch	18
4.1	Allgemeines	18
4.2	Gute Gesprächsatmosphäre schaffen	18
4.3	Erwartungen des Kunden berücksichtigen	20
4.4	Freundliche Begrüßung	20
4.5	Äußeres Erscheinungsbild prägt	20
4.6	Gestik und Mimik verraten die Gedanken	21
4.7	Jeder hört gern seinen Namen – Nutzen Sie dieses Wissen!	23
4.8	Zuhören gibt das Gefühl von Verständnis	23
4.9	Fachsprache ist fehl am Platz	24
4.10	AOK-Formulare ausfüllen	24
4.11	Über Informationen freut sich jeder	24
4.12	Störungen möglichst vermeiden	25
4.13	Gespräche positiv beenden	25
4.14	Übungen zum Lernabschnitt 4	26
5	Kundengespräch	27
5.1	Vorbereitungsphase	27
5.2	Kontaktphase	28
5.3	Informationsphase	28
5.3.1	Wozu dienen Fragen?	28
5.3.2	Welche Fragetypen gibt es?	29
5.3.2.1	Berichtsfrage (geschlossene Frage)	29
5.3.2.2	Meinungsfrage (offene Frage)	29
5.3.2.3	Entscheidungsfrage	30
5.3.2.4	Alternativfrage	30
5.3.2.5	Begründungsfrage	30

Kommunikation

5.3.2.6 Suggestivfrage	31
5.3.2.7 Direkte und indirekte Frage	31
5.3.2.8 Echotechnik und inhaltliche Wiederholung	32
5.3.2.9 Kontrollfrage	32
5.3.3 Was gilt es beim Fragen zu beachten?	32
5.4 Verhandlungsphase	33
5.4.1 Argumentation	33
5.4.2 Einwandbehandlung	37
5.4.3 Beschwerden	39
5.5 Abschlussphase	40
5.6 Nachbereitungsphase	41
5.7 Übungen zum Lernabschnitt 5	42
6 Verkaufsgespräch	44
6.1 Gesprächseröffnung	45
6.1.1 Gesprächsvorbereitung	45
6.1.2 Kommunikation als Eisberg	46
6.2 Bedarfsermittlung	48
6.2.1 Fragen	48
6.2.2 Zuhören	50
6.2.3 Kaufmotive	50
6.3 Angebotsphase	53
6.3.1 Motivbezogene Kunden-Nutzen-Argumentation	53
6.3.2 Preisgespräch	55
6.3.3 Einwände als Chance	56
6.3.3.1 Vorwegnahme-Methode	60
6.3.3.2 Plus-Minus-Technik	60
6.3.3.3 Ja-und-Technik	61
6.3.3.4 Bumerang-Technik	62
6.3.3.5 Analogie-Technik	62
6.3.3.6 „Auf Eis legen“	62
6.4 Abschlussphase	63
6.4.1 Abschlusstechnik	64
6.4.2 Abschluss-Sicherung	66
6.4.3 Weiterempfehlung	66
6.4.4 Gesprächsausstieg	67
6.5 Wirtschaftlichkeitsgesichtspunkte	68
6.6 Übungen zum Lernabschnitt 6	69
7 Kundenorientiertes Telefonieren	70
7.1 Stimme	70
7.2 Stimmlage	71
7.3 Lautstärke	72

Kommunikation

7.4	Sprechtempo	72
7.5	Besonderheiten im Info-Center/Call-Center oder in der Telefonzentrale ...	73
7.6	Phasen des Telefongesprächs	74
7.7	Übungen zum Lernabschnitt 7	78
8	Beraterfähigkeiten	80
8.1	Eigenmotivation	80
8.2	Kreativität	84
8.2.1	Umgang mit Problemen	84
8.2.2	Kreativitätstechniken	85
8.3	Teamfähigkeit	87
8.3.1	Feedback	88
8.3.2	Offenheit	89
8.3.3	Kritik- und Lobpraxis	90
8.4	Übungen zum Lernabschnitt 8	91
9	Konfliktgespräche	94
9.1	Konfliktarten	94
9.2	Konfliktursachen	94
9.2.1	Logische Konflikte, bei denen eine Seite eindeutig Recht hat	94
9.2.2	Logisch nicht lösbare Konflikte, bei denen beide Seiten aus ihrer Sicht im Recht sind	96
9.3	Konfliktfähigkeit	96
9.3.1	Umgang mit Konflikten	97
9.3.2	Entspannungstechniken	97
9.3.2.1	Schnelle Entspannungsmethoden	98
9.3.2.2	Langfristige Entspannungsmethoden	98
9.4	Konfliktlösung	99
9.4.1	Kundenkonfliktgespräche	99
9.4.1.1	Günstige Ausdrucksweisen	100
9.4.1.2	Körpersignale	101
9.4.1.3	Konfliktmanagertypen	103
9.4.2	Teamkonflikte	104
9.4.2.1	Ungünstige Konfliktlösungsstrategien	104
9.4.2.2	Günstige Konfliktlösungsmodelle	105
9.5	Übungen zum Lernabschnitt 9	106
10	Kundenorientierte Briefe	109
10.1	Kriterien eines verständlichen Textes	114
10.2	Anforderungen an einen Brief	115
10.3	Äußere Form	115
10.3.1	Formatnormung	115
10.3.2	Vordrucknormung	116
10.3.3	Klares Profil	116
10.3.4	Aufbau eines Briefs	116

Kommunikation

10.4	Kennzeichen kundenorientierter Briefe	117
10.4.1	Kurze Sätze sind verständlich	117
10.4.2	Füllwörter sind überflüssig	118
10.4.3	Klare Worte, klare Formulierungen.	118
10.4.4	Natürliche Sprache – keine Floskeln	119
10.4.5	Verben statt Substantive	119
10.4.6	Treffende Adjektive wählen	119
10.4.7	Positive Formulierungen.	120
10.4.8	Aktive Formulierungen	120
10.4.9	„Sie-Stil“ ist persönlicher	120
10.4.10	Sparsam Paragraphen einsetzen	121
10.4.11	Höflichkeit nutzen	121
10.4.12	Schlussatz	121
10.4.13	E-Mail	121
10.4.14	Rechtschreibreform	123
10.5	Übung zum Lernabschnitt 10	123
11	Kooperation	124
11.1	Kooperation im AOK-Alltag	124
11.2	Team	127
11.2.1	Voraussetzungen für Teamarbeit	127
11.2.2	Teamarbeit	128
11.2.3	Mögliche Vorteile der Teamarbeit	130
11.3	Kommunikationsformen in der Zusammenarbeit	130
11.4	Kooperationsformen in der AOK	132
11.5	Nutzen der Kooperation für die Beteiligten	133
11.6	Übungen zum Lernabschnitt 11.	133
12	Auskunft, Aufklärung und Beratung	134
12.1	Auskunft	134
12.2	Aufklärung	134
12.3	Beratung	134
13	Zusammenfassende Selbstkontrolle	135
14	Lösungen zu den Übungen im Text	137
15	Lösungen zur zusammenfassenden Selbstkontrolle	151