



Checkliste: So gelingt die Gesprächsführung

- **Setzen Sie sich messbare Ziele. Was erwarten Sie vom Gespräch?** Das kann zum Beispiel ein Vertragsabschluss oder das Vereinbaren eines Folgetermins sein. So verlieren Sie sich nicht in Details und können rechtzeitig eingreifen, wenn Sie merken, dass sich das Gespräch in eine falsche Richtung bewegt.
- **Führen Sie einen Dialog, keinen Monolog.** Lassen Sie Ihre Gesprächspartnerin zu Wort kommen, nehmen Sie sie ernst und hören Sie ihr aktiv zu. Stellen Sie Rückfragen, wenn Sie merken, dass Ihr Gegenüber länger nichts mehr zum Gespräch beigetragen hat. So stellen Sie sicher, dass er oder sie Ihnen folgen kann.
- **Stellen Sie gezielte Fragen.** Mit offenen Fragen (vor allem W-Fragen, also wo, was, wie, warum) können Sie das Gespräch vorantreiben, da solche Fragen dem Gegenüber viel Raum zur freien Beantwortung geben. Zwischendurch eignen sich aber auch halb offene Fragen, etwa Rückfragen («Wie meinen Sie das genau?») oder Vergleichsfragen («Wie zufrieden sind Sie mit dieser Lösung auf einer Skala von 1–10?»), ebenso geschlossene Fragen wie Entscheidungsfragen («Brauchen Sie diese Funktion?») oder Alternativfragen («Gefällt Ihnen diese oder die andere Variante besser?»). Mit guten Fragen zeigen Sie Ihrem Gesprächspartner, dass Sie an seinem Problem und der Lösungsfindung interessiert sind.
- **Achten Sie auf die Körpersprache** – auf Ihre eigene, aber auch auf die Ihres Gegenübers. Zeigen Sie mit Gestik und Mimik, dass Sie der Gesprächspartnerin aktiv zuhören. Beobachten Sie ihre Körpersprache und reagieren Sie darauf. Spielt sie etwa gelangweilt mit dem Stift, ist das ein Zeichen von Desinteresse. Machen Sie dann einen Schritt zurück und vergewissern Sie sich, dass Sie ihr Bedürfnis tatsächlich verstanden haben.
- **Fassen Sie das Besprochene am Schluss zusammen.** So vermeiden Sie Missverständnisse und stellen sicher, dass beide Seiten sich über die nächsten Schritte im Klaren sind.