

Beratungsgespräche per Videochat führen – darauf kommt's an

AUTOR: LEILA HAIDAR

Während der Corona-Krise sitzen viele Mitarbeiter im Homeoffice. Wenn (Gruppen-) Meetings plötzlich online stattfinden, wird Kommunikation schwieriger und es gibt die eine oder andere Verhaltensregel zu beachten. Wie Angestellte auch von zu Hause aus richtig verstanden werden und vielleicht auch die mangelnde Internet-Bandbreite handeln können, lesen Sie hier.

Im Verpackungs-Alltag jagt oft ein Kundentermin den nächsten. Da sind wir froh, wenn wir ein Meeting per WebEx, Skype oder Zoom abhalten. Das schont nicht nur Umwelt und Geldbeutel, sondern auch die Nerven derer, die nicht gern im Stau stehen. Rhetoriktrainer Peter Flume und Experte für Videoberatung Erik Boos geben Tipps, worauf es ankommt, damit die virtuellen Begegnungen genauso stark wirken, wie das persönliche Miteinander.

Klar Kommunizieren

Trotz aller Vorteile: Die Schattenseite der digitalen Kommunikation liegt für Rhetoriktrainer Peter Flume auf der Hand: „Es fehlt die unmittelbare visuelle Rückmeldung.“ Selbst beim Konferieren über Video kann die Einschätzung trügen, weil kein Augenkontakt besteht, oder verzögert übertragen wird. Wollen

Berater etwa die Reaktion auf die Nennung des Preises erkennen und den Kunden über die Optik „lesen“, kann es hier zu Schwierigkeiten kommen. Schließlich entsteht über die Webcam immer eine Diskrepanz zum gegenseitigen Augenkontakt. Auch und gerade Emotionen können per Videochat nicht transportiert werden. „Sie werden oft über Betonung und Stimme übermittelt. Je nach Medium kann das falsch oder gar nicht ankommen“, sagt der langjährige Führungskräftetrainer. Wichtig ist es also, sich klar auszudrücken, deutlich zu kommunizieren und regelmäßig Pausen einzulegen.

Beratungsatmosphäre: Aufgeräumt und ruhig

Nicht jeder Büroarbeitsplatz ist kameratauglich. Wer im Homeoffice live geht, sollte auf professionellen Hintergrund achten. Statt Zimmerpflanzen und Urlaubsfotos sollte ein aufgeräumter, besser leerer Schreibtisch den Raum dominieren. „Eine ruhige Wand mit Firmenlogo hinter dem Berater sind Pflicht. Auch sollen Flurgespräche im Hintergrund oder Handy-Vibrationen vermieden werden“, sagt Erik Boos, der Geschäftsführer von Snapview, dem Anbieters für Cloud-basierte Videoberatungslösungen. Wer den Raum hell ausleuchtet und irritierende Schatten vermeidet, kreiert eine ruhige und vertrauensvolle Atmosphäre mit Fokus auf Kunden und Beratung.



Leila Haidar

ist freie Wirtschaftsjournalistin aus Stuttgart. Sie ist mit den Themen Wirtschaft, Unternehmen, Produktion sowie Karriere unterwegs. Haidar publiziert in verschiedenen Fachmedien sowie in einigen überregionalen Tageszeitungen.

leila.haidar@web.de

Nebenher-Chat und Emojis sparsam einsetzen

Sicher können Chats, Smileys & Co die Kommunikation während der Videokonferenz erleichtern. Bei Emojis scheiden sich aber die Geister: „Sie sollten Emojis durchaus da einsetzen, wo Ihnen die emotionale Botschaft wichtig ist und um Missverständnisse zu vermeiden. Halten Sie den Einsatz jedoch in Grenzen“, heißt es beim Fachmann fürs Sprechen, Peter Flume. Mit den Inhalt unterstützenden Eingaben hat Boos allerdings gute Erfahrungen gemacht: Weil Berater und Kunde in der Videoberatung den gleichen Bildschirminhalt sehen, muss die Datenübermittlung in Echtzeit erfolgen. „Der Kunde kann so jede Eingabe verfolgen, Fragen stellen oder sich Änderungen wünschen“, so Geschäftsführer Boos. Mit einem digitalen Stift könne der Berater auf der sichtbaren Online-Maske zudem markieren oder hervorheben. Durch diese visuelle Hilfe werden komplexe Schritte transparent, nachvollziehbar und leichter verständlich. „Wenn jeder Klick sitzt, kommen Missverständnisse gar nicht erst auf und der Kunde bleibt konzentriert bei der Sache“, beobachtet Boos.

Höflich bleiben, Monologe vermeiden

Flume rät, sich innerhalb von virtuellen Gesprächen besonders deutlich auszudrücken und auch zu artikulieren. Hier gilt es Doppeldeutigkeiten zu vermeiden. Außerdem sollten Gesprächsteilnehmer durch Rückfragen sicherstellen, dass sie richtig verstanden haben und selbst korrekt verstanden wurden. Aufmerksamkeit sei das Gebot der Stunde, schreibt der Rhetoriker in seinem Fachtitel „Die Kunst der Kommunikation“. Einander ausreden lassen, Monologe vermeiden und nicht nebenher andere Dinge zu erledigen sei in realen wie in virtuellen Gesprächen höflich und wichtig.

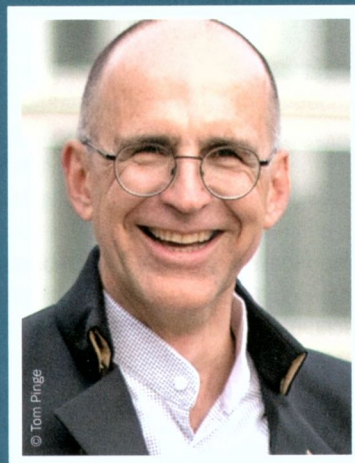
Stimme, Haltung, Lächeln

Vom Licht geblendet, sprechen ohne ein direktes Gegenüber: Die Situation vor der Kamera ist nicht ganz leicht. Eine aufrechte Haltung vor der Kamera macht aber Sinn, sagt Flume. Die Stimme kann dann besser und sympathischer klingen. Die Artikulation wird genauer und selbst ein Lächeln kann auf diese Weise übermittelt werden. Und andersrum: Wer gerade nichts zu melden hat, sich räuspert oder trinkt, sollte sein Mikrofon

stumm schalten und es erst wieder aktivieren, wenn er etwas zum Meeting beitragen möchte. Für die Körpersprache gilt: Gestik und Mimik sind auch bei Videokonferenzen erwünscht. Allerdings ist hier der Bildausschnitt begrenzt, sodass Gesten im Rahmen des Sichtfensters ausgeführt werden und nicht zu schnell sein sollten. „Sonst wirken Sie unruhig und irritierend“, weiß der Rhetoriker aus Nürtingen. „Wer Videoberatungen anbietet, muss geschult sein: und zwar sowohl im Umgang mit technischen Werkzeugen, als auch in der Gesprächsführung über diesen neuen Kanal. Das Erfolgsrezept heißt üben, üben und nochmals üben“, schließt Boos.



Erik Boos, der Geschäftsführer von Snapview



Rhetoriker Peter Flume

Bandbreite schonen

Wer im Homeoffice sitzt, während es alle anderen auch tun, merkt, wie die Verbindung ruckelt, das Bild sich langsam aufbaut und die Übertragung hakt. „Hier empfiehlt es sich, auf eine niedrigere Bildqualität umzustellen, falls es das Programm hergibt“, erläutert Flume. Auch könne man Randzeiten für virtuelle Treffen nutzen oder mal einen Samstag-Vormittag einplanen, wenn nicht allzu viel Verkehr die Server belastet. Grundsätzlich sollte man jeden zu Wort kommen lassen, auch immer wieder per Chatfunktion. Im Notfall hilft es nur noch, auf Audio umzuschalten und das Gespräch am Telefon weiter zu führen.

Dokumentation einplanen

Wenn die Verbindung nicht immer ideal ist und viele Menschen am Web-Meeting teilnehmen, kann es sein, dass nicht jeder alles mitbekommen hat. „Eine Mini-Dokumentation per Mail im Nachgang kann da Wunder wirken“, erläutert Flume. Auch haben die meisten Programme eine Funktion, mit der man Videochats aufzeichnen kann. „Das kann in Sachen Dokumentation und Wiederholbarkeit einen großen Schritt voranbringen“, weiß Boos.

Links:

<https://shop.haufe.de/prod/die-kunst-der-kommunikation>
<https://www.snapview.de/>

Video-Tutorials für Verhalten in der Videokonferenz:

<https://vimeo.com/rhetoflu>