

„Nicht Empathie ist der Schlüssel. Die Nähe zum Kunden ist es.“

Interne Fortbildung bei der elpa zum Thema „narrative Beratung“



Holzminden/Hannover/Weinheim. Gerade wenn man andere Menschen in ihren Unternehmungen berät, ist es sicher angebracht, auch die eigenen Verhaltensweisen regelmäßig zu durchleuchten. „Immer nur dasselbe zu tun in der Hoffnung, dass es beim Kunden dann schon passt, ist kein Zeichen gesunder Selbstreflexion und schon ein Stück weit arrogant. Wir hinterfragen das eigene Auftreten ständig, das gehört mittlerweile einfach zur elpa-Philosophie.“, konstatiert elpa-Geschäftsführer Horst Emde im Vorfeld der diesjährigen Fortbildung.

Neue Ansätze, um den Kundenkontakt noch intensiver und vor allen Dingen effektiver zu gestalten, sind bei der elpa consulting stets willkommen; und Gastredner Malte W. Wilkes hatte einige davon im Gepäck. Allem voran stand die narrative Beratungsleistung: Das Kopfkino des Mandanten anzukurbeln, viel häufiger mit Metaphern zu arbeiten. „Hier steckt ungeheuer viel Potential. Es ist nicht nur empathisch, sondern es erzeugt Nähe; und das ist der stärkste Trumpf in jeder Kundenziehung.“, postulierte Wilkes unmissverständlich. Mit einem vorbereiteten Rollenspiel demonstrierten die elpa-Berater den Verlauf eines Erstgesprächs. Im Anschluss kommentierte Malte W. Wilkes die Möglichkeiten, die mit Hilfe der narrativen Beratung eventuell offen gestanden hätten; oder beschrieb die Klippen, die hätten umschifft werden können.

In der späteren Rollenspiel-Analyse waren alle Teilnehmer verwundert, wie viel tatsächlich über den Kunden bekannt war, aber wie wenig Raum dafür im Simulationsgespräch gefunden wurde. „Gehen Sie davon aus, dass der potentielle Kunde sofort abbricht, wenn er das Gefühl hat, auf der gegenüberliegenden Seite wäre zu wenig Fachkompetenz. Allerdings sollten Sie immer daran denken, dass Sie den Kunden ohne soziale Kompetenz, also menschliche Nähe, höchstwahrscheinlich auch verlieren werden. Es ist der Mix, der den Erfolg verspricht.“, erklärte Malte W. Wilkes.

Überhaupt ist Wilkes ein Freund davon, es häufiger „menscheln“ zu lassen: „Ein Abschlussbericht, der auch genau so heißt, sorgt beim Kunden kaum für erhöhten Puls. Benennen Sie Ihre Berichte doch mit etwas mehr Substanz, etwa ‚mit Vollgas ins Wachstum‘. Der Inhalt ist derselbe, aber im innerbetrieblichen Gespräch hat diese

Bezeichnung doch deutlich mehr Charme und ‚Mitnahmequalität‘. Ersetzen Sie Ergebnissprache häufiger durch Erlebnissprache.“, referierte Wilkes über die Feinheiten der menschlichen Kommunikation.

„Wie jedes Mal hat uns auch dieses Seminar den Spiegel vorgehalten; was das ein oder andere Mal gar nicht so angenehm ist. Wir haben es immer mit Menschen zu tun, daher steht der Mensch bei allen elpa-Leistungen auch stets an erster Stelle. Die Lektion aber, den Kunden mit all seinen Bedürfnissen und Befindlichkeiten noch weiter in den Vordergrund zu stellen, als wir das eh schon verwirklichen, nehmen wir alle aus dem heutigen Tag mit.“, reflektierte Geschäftsführer Horst Emde am Ende des Tages selbstkritisch.

Nächstes Jahr werden Auftritt und Leistung der elpa beim Klienten wieder durch Dritte überprüft, denn die Unternehmensberatung strebt ihre fünfte Top Consultant-Auszeichnung in Serie an. „Ab heute haben wir wieder einen Mosaikstein mehr im Repertoire, um bei dem Top Consultant - Bewertungsverfahren unsere ausgezeichneten Leistungen aus den vergangenen Jahren zu bestätigen.“, so Horst Emde.

Die elpa consulting ...

... ist ein Beratungsunternehmen mit Niederlassungen in Holzminden, Hannover und Weinheim, spezialisiert auf die Belange und Herausforderungen mittelständischer Betriebe. Durch langjährige Erfahrung im deutschen Mittelstand verfügt die elpa über geballtes Wissen und ein Netzwerk an kompetenten Spezialisten.

Kaum eine andere Industrienation der Welt verfügt über einen solch ausgeprägten Mittelstand wie wir in Deutschland. Mittelstandsbetriebe sind meistens Familienunternehmen und Inhaber geführt. Sie bilden das Herzstück und den Wachstumsmotor der deutschen Industrie, treiben Innovationen voran und schaffen Arbeits- und Ausbildungsplätze. Gleichzeitig stehen die Unternehmen heute vor zunehmenden Herausforderungen wie Nachfolge, Globalisierung und Controlling, um nur einige zu nennen.

Die Begeisterung und der Respekt für den Mittelstand sind die Grundlage für die Arbeit der elpa. Das ist die Basis für eine langfristig auf Vertrauen und Nachhaltigkeit aufgebaute Beziehung und Beratung.

POWER OF INSP!RATION MALTE W WILKES

Business KeyNote Speaker ACG TMI
Management Consultant
Ehrenpräsident des BDU
Bundesverband Deutscher Unternehmensberater
Past President Düsseldorfer Toastmasters

www.elpa-consulting.de

Top Consultant
2015, 2017, 2019 und 2021

(www.beste-mittelstandsberater.de)

