Erfolgreiche Erstgespräche mit Kunden

- Die Checkliste zur Evaluierung psychischer Belastungen -

Erfolgreiche Erstgespräche mit Kunden

Das erste Gespräch mit einem (potentiellen) Kunden kann sehr unterschiedlich sein. Wenn Sie interne/r ProjektleiterIn sind, geht es oft darum Ihre Führungskraft oder die Geschäftsführung zu überzeugen. Wenn Sie externe/r DienstleisterIn sind, wollen Sie Ihr Angebot verkaufen.

Eine Sache ist immer gleich:

Sie wollen jemanden von der Sinnhaftigkeit der Evaluierung psychischer Belastungen überzeugen und wollen erste Ansatzpunkte für die Projektplanung sammeln.

Mit dieser Checkliste vergessen Sie keine wichtigen Punkte im Erstgespräch und können anschließend schon einen groben Projektplan erstellen für ein Angebot oder eine interne Projektfreigabe.

Viel Erfolg bei diesem wichtigen Start!

Erfolgreiche Erstgespräche mit Kunden

- Themen und Nicht-Ziele der Evaluierung psychischer Belastungen klarstellen
  - Unterschied zwischen Stressfaktor (Belastung) und individuellen Auswirkungen (Beanspruchung) erklären. Wir messen die Arbeitsbedingungen. Nicht die Emotionen oder Gesundheit.
  - Unterschied zwischen gesetzlich verpflichtender EPB und freiwilligen MitarbeiterInnenbefragungen

- Rechtliche und normative Rahmenbedingungen erklären
  - Grundlegende Themen: ArbeitnehmerInnenschutzgesetz / Bundesbedienstetenschutzgesetz
  - Dokumentation: Verordnung über Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente
  - Prozess: Leitfaden des Zentral-Arbeitsinspektorats
  - Gütekriterien von Messverfahren: ISO 10075

- Eckpunkte eines möglichen Projektablaufs darstellen
  - Steuerungsgruppe bilden
  - Konzepterstellung
  - Information an MitarbeiterInnen über Vorgehensweise
  - Erhebung
  - Bewertung und Interpretation der Ergebnisse
  - Maßnahmen planen und dokumentieren
  - Information an MitarbeiterInnen über Ergebnisse und weitere Schritte
  - Maßnahmen umsetzen und Fortschritt messen

Erfolgreiche Erstgespräche mit Kundenen

- Mögliche Messverfahren präsentieren. Vor- und Nachteile objektiv darstellen.
  - Schriftliche Befragung (Online und Papier)
  - Moderierte Gruppendiskussionen
  - Beobachtungsinterviews durch ExpertIn

- Abklären des betrieblichen Rahmens und der Bedürfnisse
  - Wer sind Ansprechpersonen und EntscheiderInnen?
  - Gewünschter Zeitplan und ggf. Vorgabe durch Arbeitsinspektion
  - Organigramm (Anzahl der Beschäftigen, Standorte, Abteilungen,…)
  - Wie ist der grobe Budgetrahmen?
  - Mögliche Einschränkungen bei Auswahl des Messverfahrens abklären (Sprachliche Voraussetzungen der MitarbeiterInnen, zeitliche und örtliche Flexibilität, Internet-Zugang,…)
  - Gibt es schon Projekte rund um psychische Gesundheit und Organisationsentwicklung (Mitarbeiterbefragung, 360°-Feedback, Mitarbeitergespräche,…)?
  - Gibt es Wünsche bezüglich Messverfahren (Zahlenaffinität ⇔ Befragungsmüdigkeit)?

- Eventuell gemeinsame Aufwandsabschätzung (Zeit, Budget, …)

- Holen Sie sich den Auftrag für weitere Schritte! (*„Was benötigen Sie noch von mir um eine Entscheidung für das Projekt zu treffen?“*)

Erfolgreiche Erstgespräche mit Kunden

Vor allem wenn Sie die AnsprechpartnerInnen noch nicht vorher kennen, ist es wichtig bereits beim Erstgespräch eine gute Gesprächsbasis zu finden.

Daher meine Tipps:

- **Zuhören ist wichtiger als Reden!** Holen Sie sich so viele Informationen wie möglich von Ihrem (potentiellen) Kunden. Lernen Sie dessen Bedürfnisse und Bedenken kennen. Nur so können Sie darauf reagieren und ein passendes Angebot machen.

  Beispiel: Wenn jemand nebenbei erzählt, dass die Firma schon einmal eine Befragung gemacht hat, dann lassen Sie sich berichten, wie diese damals gelaufen ist und ob die Vorgehensweise hilfreich war.

Erfolgreiche Erstgespräche mit Kunden

- **Erzählen Sie von Erfolgsbeispielen!** Sehr oft können sich Führungskräfte und interne Beauftragte nichts Konkretes vorstellen. Erzählen Sie daher spezifische Beispiele, was psychische Belastungen sein können und welche Maßnahmen bei anderen geholfen haben.

  Gehen Sie dabei gerne auf die Position des Gegenübers selbst ein (*„Ich kann mir vorstellen, dass Sie in Ihrem Arbeitsalltag häufig beim konzentrierten Arbeiten unterbrochen werden. In anderen Organisationen haben hier klare Absprachen zur störungsfreien Zeiten und eine Telefonweiterleitung unter den KollegInnen geholfen. Wenn Sie immer durch die gleiche Person oder wegen dem gleichen Thema unterbrochen werden, muss man schauen, wie man diese Störung grundsätzlich beheben kann durch Wissenstransfer."*).

- **Lassen Sie sich noch nicht zu stark einschränken.** Auch wenn im ersten Moment eine bestimmte Erhebungsmethode für Ihr Gegenüber attraktiv erscheint, ist die endgültige Projektplanung erst ein zweiter Schritt. Oftmals werden Online-Befragungen favorisiert, obwohl eigentlich die Abteilungen dafür zu klein sind.

Arbeitspsychologie Jakl

Mit Ihnen. Für Sie.

office@apjakl.at
www.apjakl.at
Aladar-Pecht-Gasse 10 | Büro 12
1220 Wien | Österreich

Autorin: Mag. Veronika Jakl
Stand: September 2018

Dieses Dokument ist urheberrechtlich geschützt. Ohne schriftliche Genehmigung ist jede auch auszugsweise Vervielfältigung oder Verbreitung untersagt. Trotz gewissenhafter Aufbereitung kann keine Haftung für die Richtigkeit der Inhalte übernommen werden.