GESPRÄCHSFÜHRUNG MIT KI

FoxOhr

Mit KI das zweite Ohr trainieren



Ein Hinweis. Zwei Versuche. Ein neuer Fall.

Vor einem Kundentermin oder einer mündlichen Prüfung: Teste deinen Einstieg mit KI (3 Min.). Im Coaching prüfst du die Wirkung mit einem Menschen (10 Min.).

Am Empfang sagt dein Kunde:

«So ein Hudelwetter. Ich muss um zehn wieder im Büro sein.»

Was sagst du als Nächstes?

Sag deinen ersten Satz laut und halte ihn hier fest.

Grundkompetenz · 9/10

Didaktische Einschätzung für den Gesprächseinstieg.

KI-TRAINING / SOLO ODER IM TANDEM

Mach die KI zum Sparringspartner.

Gib der KI deinen ersten Satz, bevor du dir Lösungen zeigen lässt. So bekommt sie eine echte Antwort von dir, mit der ihr arbeiten könnt.

Dein Trainingsprompt

«Du spielst meinen Kunden. Dein erster Satz lautet: ‹So ein Hudelwetter. Ich muss um zehn wieder im Büro sein.› Warte auf meine Antwort. Reagiere einmal in der Kundenrolle.

Wechsle dann ins Feedback: Zitiere deinen Hinweis und meine Worte exakt. Welche Priorität habe ich aufgegriffen oder überhört? Trenne Beobachtung und Deutung. Gib mir einen Tipp und drei kurze Brückensätze zur Auswahl.

Wiederhole den Kundensatz wortgleich. Warte auf Versuch 2 und vergleiche beide Antworten mit Zitaten. Was hat sich konkret verändert?»

Jimmys Coaching-Impuls

«Dann nutzen wir die Zeit. Was möchten Sie heute unbedingt klären?» Prüfe das KI-Feedback an deinen eigenen Worten. Passt der Tipp zu dir? Sprich die Überleitung so, wie du sie selbst sagen würdest.

Für Fortgeschrittene: der neue Fall auf der Radar-Rückseite.

BEOBACHTUNGSBOGEN

Was kam beim Kunden an?

Nutzt die Zitate aus dem KI-Chat für die ersten beiden Kriterien. Im Tandem beurteilt die Person in der Kundenrolle zusätzlich die Gesprächspause. Markiert je Versuch einen Wert und notiert einen Beleg.

0 offen 1 teilweise sichtbar 2 klar sichtbar

Signal gehört

Die Antwort greift die erkennbare Priorität des Kunden auf.

Versuch 1 0 / 1 / 2 Versuch 2 0 / 1 / 2

Anliegen geklärt

Eine offene Frage lädt den Kunden ein, seine Priorität zu nennen.

Versuch 1 0 / 1 / 2 Versuch 2 0 / 1 / 2

Raum gegeben

Der Kunde kann seinen Gedanken zu Ende sprechen.

Versuch 1 0 / 1 / 2 Versuch 2 0 / 1 / 2

Mein Beleg · Was wurde gesagt oder getan?

Allein im Textchat? «Raum gegeben» erst im Dialog prüfen.

TRANSFER / 10 MINUTEN IM COACHING

Die Champions-League-Runde

Eine gelernte Formulierung sitzt. Funktioniert dein Zuhören auch dann, wenn der nächste Kunde etwas ganz anderes braucht?

1 Min. **Erst selbst antworten**

Der Coach liest die Vorderseite vor. Der Coachee reagiert spontan und übernimmt seinen Satz in den KI-Chat.

3 Min. **Mit KI nachschärfen**

Nutzt den Trainingsprompt. Vergleicht die zitierten Worte mit dem Original und markiert die ersten zwei Radarwerte für beide Versuche.

4 Min. **Überraschungsfall spielen**

Auf dem Gerät des Coaches: «Erfinde einen neuen Empfangsdialog mit einem beiläufigen Hinweis auf ein anderes Anliegen. Gib mir nur den ersten Kundensatz.» Der Coach übernimmt die Rolle. Der Coachee hört den Satz zum ersten Mal. Spielt die Szene bis zur Antwort des Kunden.

2 Min. **Wirkung prüfen**

Der Coach zitiert einen Satz: «Als du … gesagt hast, konnte ich …». Prüft mit dem Radar, ob die Überleitung auch im neuen Fall trägt. Wählt einen Punkt für den nächsten echten Termin.

Was nimmst du mit?

Was setzt du im nächsten Kundengespräch um?