WEITEREMPFEHLUNG MIT KI ÜBEN

FoxTipp

Wann wird Lob zur Weiterempfehlung?



Eine Kundin erzählt dir beim Wiedersehen:

«Dank Ihrer Skizze konnte ich unserem Team die Entscheidung in fünf Minuten erklären.»

Wie antwortest du auf dieses Lob?

Sprich deinen ersten Satz laut aus. Entscheide selbst, ob du eine Empfehlung schon jetzt ansprichst.

3 Minuten allein mit KI / 10 Minuten im Training

KI-TRAINING / ZWEI VERSUCHE

Was würde sie weitererzählen?

Kopiere den Prompt. Höre auf die Reaktion der Kundin. Entscheide dann, ob du fragst, etwas anbietest oder dich bedankst.

Dein Trainingsprompt

«Spiele meine Kundin. Wähle insgeheim: Du kennst jemanden mit derselben Frage oder möchtest es beim Dank belassen. Sag zuerst nur: ‹Dank Ihrer Skizze konnte ich unserem Team die Entscheidung in fünf Minuten erklären.› Warte auf meine Antwort.

Reagiere in der Rolle und warte nochmals. Nach meinem zweiten Satz: Zitiere die Stelle, an der dir die Wahl leicht oder schwer fiel. Starte dieselbe Szene mit derselben Haltung neu. Lass mich beide Sätze nochmals versuchen. Gib mir danach einen konkreten Tipp.»

Jimmys Coaching-Impuls

«Das freut mich. Was hat Ihrem Team den Entscheid erleichtert?» Nennt die Kundin selbst eine Kollegin, kannst du anbieten: «Soll ich Ihnen die Skizze zum Weitergeben schicken?» Bleibt es beim Dank, darf das Gespräch dort enden.

BEOBACHTUNGSBOGEN

Wer entscheidet, ob es passt?

Vergleiche deine beiden Versuche. Auch eine Runde ohne Empfehlung kann bei allen drei Kriterien die volle Punktzahl erreichen.

0 fehlt 1 teilweise erkennbar 2 klar erkennbar

Nutzen aufgegriffen

Deine Antwort knüpft an die konkrete Erfahrung der Kundin an.

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

Signal erkannt

Dein nächster Satz passt dazu, ob die Kundin jemanden erwähnt, zögert oder das Thema abschliesst.

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

Entscheidung respektiert

Die Kundin bestimmt, ob und wie sie jemanden anspricht. Ein Zögern oder Nein lässt du stehen.

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

An diesem Satz der Kundin habe ich mich orientiert:

TRANSFER / 10 MINUTEN IM COACHING

Die Champions-League-Runde

1 Min. **Auf das Lob reagieren**

Der Coach liest den Einstieg vor. Der Coachee antwortet spontan. Haltet den ersten Satz im Wortlaut fest.

3 Min. **Mit KI zweimal üben**

Spielt den Prompt durch. Markiert im Radar, an welcher Stelle sich euer Gespräch verändert hat.

4 Min. **Das Zögern hören**

Der Coach spielt einen Kunden: «Für meine Kollegin wäre das interessant. Aber ich weiss nicht, ob sie das will.» Spielt bis zum Abschied. Der Coach benennt den Moment, in dem er selbst entscheiden konnte oder sich verpflichtet fühlte.

2 Min. **Den entscheidenden Satz testen**

Spielt genau diese Stelle nochmals. Fragt euch: Hätte der Kunde hier auch gut Nein sagen können? Woran habt ihr das gehört?

Was nimmst du mit?

Was setzt du im nächsten Kundengespräch um?