



Fortbildungs-Teil 4

ERSTGESPRÄCHE, KUNDENMANAGEMENT, BEWERTUNG V. BIOGRAFIEN, DATENERFASSUNG

Jeder erfolgreiche Hundetrainer ist sich der außerordentlichen Bedeutung des Erstgesprächs bewusst. Kunden erwarten eine durchgehende und möglichst weitreichende Kompetenz dessen, dem sie sich und ihren Vierbeiner anvertrauen. Die Fähigkeit, möglichst brillant und überzeugend mit einem Hund umgehen zu können, ist enorm wichtig und dennoch zweitrangig.

Noch davor stehen zwischenmenschliche Kompetenzen auf sozialer, emotionaler und rhetorischer Ebene. Den Kunden ernst nehmen und nie verspotten, Mitgefühl zeigen ohne Mitleidsbekundungen, Kritik formulieren ohne Schuldzuweisungen und persönliche Bedürfnisse des Kunden berücksichtigen ohne die Zielstellung zu verlieren.

GOLDENE REGEL UND MANAGER-WEISHEIT: DIE PLUS-MINUS-PLUS-REGEL IM ERSTGESPRÄCH ALS SOZIALE ERFOLGSGARANTIE

Der Leidensdruck von Besitzern schwieriger Hunde ist erfahrungsgemäß sehr hoch und in vielen Fällen mit einem alltäglichen Spießrutenlauf verbunden. Die Plus-Minus-Plus-Regel ist letztlich für den Kunden eine elementare Hilfestellung in Sachen Trainervertrauen. So beginnt das Erstgespräch in möglichst ausschließlich positiver Atmosphäre. Dies sowohl räumlich als auch zwischenmenschlich (Plus).

Kritikpunkte dürfen im weiteren Gesprächsverlauf und später auch im Training sachlich angesprochen werden, auch wenn sie das emotionale Empfinden des Kunden negativ ansprechen sollten (Minus). Jedes Erstgespräch muss aber grundsätzlich mit einer positiven Aufbruch-Stimmung beendet werden (Plus).

VIELE HUNDETRAINER BEKLAGEN SICH AUFFALLEND HÄUFIG ÜBER „UNFÄHIGE“ KUNDEN UND DEMONSTRIEREN DAMIT PERSÖNLICHE SCHWÄCHEN INNERHALB IHRER EIGENEN SOZIALEN KOMPETENZEN!

Erfolgreiches Kundenmanagement steht auf verschiedenen Fundamenten. Nicht jeder Hundetrainer besitzt ausreichende soziale Fähigkeiten, um Hundebesitzer überzeugend zum Erfolg zu verhelfen. In entsprechenden Übungen und Trainingseinheiten (Rollenspiele) können die erforderlichen Strategien und Methoden in Sachen Sozialkompetenz durchaus erlernt werden. Dazu gehören Formulierungshilfen, rhetorische Floskeln und körper-sprachliches Auftreten genauso, wie sogenannte No Goes, die im sozialen Dialog mit Kunden in jedem Fall zu vermeiden sind.

Dieser Fortbildungsbereich kann auch von Hundetrainern belegt werden, die ohne die Zielstellung SCHWIERIGER HUND agieren.