

# BERATER-BERATER 5 | 2017

## Innehalten im Beratungsprozess: das Jahresgespräch



Eng verbunden mit dem bevorstehenden Jahreswechsel sind Besinnung, Rückschau und Vorausschau: aussteigen aus der operativen Hektik und in Ruhe über das Woher und Wohin nachdenken. Auch Berater sollten mit ihren Kunden von Zeit zu Zeit die Vogelperspektive einnehmen und in einem persönlichen Gespräch die Zusammenarbeit reflektieren. Das Konzept des Jahreskundengesprächs (JKG) bietet hierfür den geeigneten Rahmen:

- Mit allen oder einem repräsentativen Anteil der Kunden wird einmal im Jahr ein Jahreskundengespräch in Form eines halbstrukturierten Interviews geführt.
- Das Gespräch besteht aus einem Rückblick (Ergebnisse der gemeinsamen Arbeit), Feedback (zur Kundenzufriedenheit) und einem Vorausblick (aktuelle Themen, anstehende Entwicklungen, zukünftige Ziele).
- Nachdem eine nennenswerte Anzahl von Interviews durchgeführt worden ist, vergleichen und diskutieren die Beraterinnen und Berater die Rückmeldungen der Kunden und ziehen daraus Fazits für ihre eigene Arbeit, für die Weiterentwicklung der Angebote und für die Beratungsorganisation.

Manche mögen einwenden, dass der Kunde seinem eigenen Berater kein ehrliches Feedback gibt, wenn er von diesem direkt befragt wird. Aus eigener Praxis können wir sagen: Wer richtig fragt, der wird heraushören, wie zufrieden der Kunde ist und wo gegebenenfalls noch Luft nach oben ist. Fragen können zum Beispiel sein:

1. Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit unserer Leistung im vergangenen Jahr? Auf einer Skala von 0 bis 10, (0 = Erwartungen sind nicht erfüllt, 10 = Erwartungen wurden mehr als erfüllt), wie würden Sie die Zusammenarbeit bewerten?
2. Was war für Sie besonders hilfreich? Was hat Ihnen weniger gefallen?
3. Und wenn es doch noch einen Punkt gäbe, wie ich Ihnen als Berater noch besser nutzen könnte ... Was könnte ich dann anders oder besser machen?\*

20 – 45 Minuten (evtl. als Teil eines ohnehin stattfindenden Beratungsbesuchs) sind dafür häufig ein guter Zeitrahmen. Im Sinne der Arbeitsplanung können diese Gespräche natürlich auch zu einer anderen Jahreszeiten geführt werden. Diese Form der Evaluierung ist kostengünstiger und direkter als eine Kundenbefragung. Und nicht zuletzt landet das Ergebnis unmittelbar bei demjenigen, der es am ehesten beeinflussen kann: dem zuständigen Berater!

Sie wollen mehr erfahren, wie Sie dieses Instrument in Ihrer Organisation nutzen können und welche Erfahrungen entra damit gemacht hat?

[Bei Interesse erfahren Sie Näheres hier.](#)

## Manchmal wird lautstark gestritten

Zusammenarbeit unter Landwirten in Kooperationen kann funktionieren, wenn die Grundvoraussetzungen stimmen. Wo es zu Reibungen kommt, [lesen Sie hier mehr](#).

## Die Berater Berater

[Weiterbildung, Organisationsberatung und Supervision speziell für Beraterinnen und Berater.](#)



**Thomas Fisel**

Tel.: +49 (821) 26390-17

E-Mail: [thomas.fisel@entra.de](mailto:thomas.fisel@entra.de)

Weitere Informationen finden Sie [hier](#).



**Barbara Kathrein**

Tel.: +43 (664) 4001183

E-Mail: [barbara.kathrein@unternehmerentwicklung.at](mailto:barbara.kathrein@unternehmerentwicklung.at)

Weitere Informationen finden Sie [hier](#).



## Maria Lotter

Tel.: +49 (821) 66109100

E-Mail: [maria.lotter@entra.de](mailto:maria.lotter@entra.de)

Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

**Haben Sie Fragen? Wir sind für Sie da! | [info@entra.de](mailto:info@entra.de) oder 06302-9239-0**

Herausgeber: entra GmbH, Falkensteiner Weg 3, Villa Scheurer, 67722 Winnweiler

Telefon 06302-9239-0, Fax 06302-9239-19, E-Mail [info@entra.de](mailto:info@entra.de)

USt-ID DE283718552, Vertreten durch Stefan Dietz (Geschäftsführer)

Sie möchten unseren Newsletter in Zukunft nicht mehr erhalten? Dann melden Sie sich einfach über diesen Link ab: [Abmelden](#)