



LUDWIG-
MAXIMILIANS-
UNIVERSITÄT
MÜNCHEN

Prof. Dr. Kauermann

Consulting

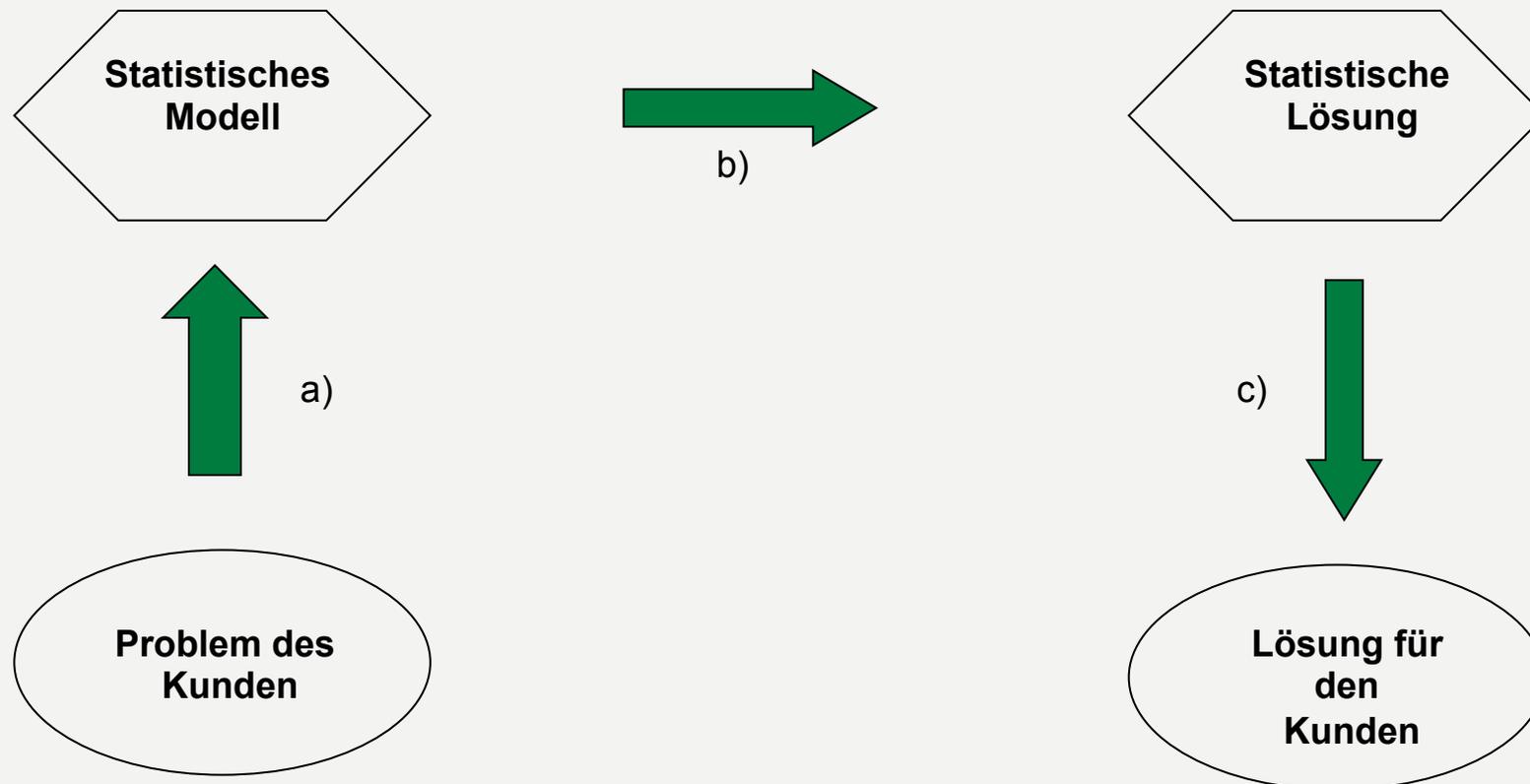
Kommunikation mit Kunden





- Allgemeines
- Nonverbale Kommunikation
- Treffen
- Gute Fragen stellen
- Kommunikation der Ergebnisse
- Schwierige Situationen

Lit.: Janice Derr, Statistical Consulting: A Guide to Effektive Communication





- a) Verstehen und Übersetzen des Problems in Modell, Verfahren, Annahmen
- b) Statistische Analyse
- c) Diskussion und Interpretation der Ergebnisse mit Grenzen, Unsicherheiten, Darstellung in ansprechender Form => Sprache des Kunden

- **Klassische Beratung als Dienstleistung:**
Kunde entscheidet und trägt die Verantwortung. Berater hilft und stellt hohe Qualität sicher
- **Kooperationsprojekt :**
Gleichberechtigte Zusammenarbeit an einem Projekt



- Well trained in theory and practice of statistics
- Effective problem solver
- Good oral and written communication skills
- Can work with the constraints of the real world
- Knows how to use computers to solve problems
- Is familiar with statistical literature
- Understands the realities of statistical practice
- Has a pleasing personality and is able to work with others
- Gets highly involved in the solution of company problems
- Is able to extend and develop statistical methodology
- Can adapt quickly to new problems and challenges
- Produces high-quality work in a timely fashion



1. *Erreichbarkeit / Availability of support*: the degree to which the customer can contact the provider.
2. *Reaktionsbereitschaft / Responsiveness of support*: the degree to which the provider reacts promptly to the customer.
3. *Pünktlichkeit / Timeliness of support*: the degree to which the job is accomplished within the customer's stated time frame and/or within the negotiated time frame.
4. *Vollständigkeit / Completeness of support*: the degree to which the total job is finished.
5. *Umgänglichkeit / Pleasantness of support*: the degree to which the provider uses suitable professional behavior and manners while working with the customer.

Begrüßung_1

Begrüßung_2

- Erster Eindruck sehr wichtig
- Sofort andere Tätigkeiten einstellen
- Angenehme Atmosphäre
- Small talk
- Rahmen (Agenda), Zeit des Treffens klären
- Kultur des Kunden aufnehmen

1. Positiver Start (Win-Win), Vorstellung, Offenheit für den Inhalt
2. Fragen nach dem Rahmen und Stand des Projektes
3. Erwartungen des Projektpartners
4. Fragestellung möglichst genau klären
5. Keine (auch offensichtliche) Fehler kritisieren
6. Zeitlicher Rahmen, Termine
7. Datenschutz, Vertraulichkeit
8. Veröffentlichung der Ergebnisse
9. Protokoll, das an die Beteiligten verschickt wird

Informationen Negativ

Informationen (pos)

1. Projektpartner im Focus
2. Fragestellung genau klären
3. Wiederholung und Zusammenfassung
4. Auf technische Details verzichten
5. Offenheit für Vorschläge des Projektpartners
6. Rahmenbedingungen des Projektpartners berücksichtigen



Erklären Sie rein verbal einen der folgenden Begriffe:

1. Korrelation
2. Regressionsmodell
3. Logistische Regression
4. Systematischer Fehler (Bias) in Stichproben
5. Randomisierung
6. Odds Ratio
7. Autokorrelation
8. Multikollinearität im linearen Modell
9. Verbundener t- test
10. Konfidenzintervall



Überlegen Sie, welche Hilfsmittel Sie bei der Erklärung der Begriffe benutzen könnten:

1. Korrelation
2. Regressionsmodell
3. Logistische Regression
4. Systematischer Fehler (Bias) in Stichproben
5. Randomisierung
6. Odds Ratio
7. Autokorrelation
8. Multikollinearität im linearen Modell
9. Verbundener t- test
10. Konfidenzintervall



Vermittlung Negativ

Vermittlung (pos)

1. Wesentliche Ergebnisse in der Sprache des Kunden
2. Grundideen von Modellen und Konzepten vermitteln
3. Hilfsmittel aus der Welt des Kunden
4. Auf technische Details verzichten
5. Nachfragen und Klärung offener Fragen
6. Wünsche des Kunden
7. Weiteres Vorgehen klären



Zusammenbruch

Lösung

1. Klärung der verschiedenen Interessen
2. Gegenseitiges Zuhören und Formulierungen in neutraler Sprache
3. Eigene Probleme kommunizieren
4. Rechtzeitige Erkennen von „Breakdown“
5. Deutliche und höfliche Klärung eigener Grenzen