

Demografiefeste Kundenbeziehungen – ein kommunikationspolitisches Pulverfass?

Bernd Kratz
Diplom-Betriebswirt

Schliepersberg 42
45257 Essen
Tel. 0201-483890
berndkratz@web.de

Ziele der Kommunikation

- Primärziel liegt in der Verständigung zwischen Menschen
- Informationsaustausch zwischen Sender und Empfänger
- Funktionierende Kommunikation bedarf einer gewissen Sprach- und Regelkenntnis
- Intakte Hörfähigkeit ist u. a. als entsprechende Kompetenz zu betrachten

Kommunikation im Alter

- Erfolgreiches Altern setzt den Erhalt der kommunikativen Fähigkeiten voraus
- Das ERKENNEN von sensorischen Beeinträchtigungen ist eine wesentliche Voraussetzung für die Entwicklung von Verhaltensstrategien; z.B. im Verkaufsgespräch

Performancebeeinträchtigende Faktoren

- Geschwindigkeit der Informationsverarbeitung
- Seh- und Hörfähigkeit
- Gedächtnisleistung
- Selektive Aufmerksamkeit

Veränderungen der Gedächtnisleistung älterer Menschen

- Die Dauer der Aufnahme-, der Einspeicherungs- und der Abrufgeschwindigkeit aus dem Kurzzeitgedächtnis erhöht sich im Alter
- Der Merkkumfang im Kurzzeitgedächtnis ist reduziert
- Die Verarbeitung von Lerninhalten wird „oberflächlicher“, die Behaltensrate sinkt
- Der Abruf von Gedächtnisinhalten ist allgemein erschwert.

Entwicklung der Kommunikationsfähigkeiten im höheren Alter

- „Fluide Intelligenz“ – und der Einfluss auf die Veränderung kognitiver Fähigkeiten
- „Kristalline Intelligenz“ – Langzeitgedächtnis als „Festplatte“ von Senioren
- Zunehmende Lebensdauer führt zu weiterem Abbau der geistigen und körperlichen Fähigkeiten
- Geringer Stand der Erforschung von Kommunikationsstrategien als Folge des demografischen Wandels

Auswirkungen des Verlusts sensorischer Fähigkeiten (z.B. Schwerhörigkeit im Alter) auf das Gedächtnis

- Geringere Wahrnehmung höherer Frequenzen
- Erschwerung der Wahrnehmung von Sprache durch hohe Sprechgeschwindigkeit
- Hohe Konzentration im Gespräch
- Bindung dieser Ressourcen für das Verstehen, nicht für das Hören
- Diese Kapazität steht für das Abspeichern bzw. für die weitere Verarbeitung von Informationen nicht mehr zur Verfügung

Gefährdung der Kommunikationsziele in der Kommunikation mit älteren Menschen

- Beeinträchtigung der Kommunikationsfähigkeit älterer Menschen durch Schwierigkeiten im Sprachverständnis
- Ressourcenbindung hinsichtlich der Speicherung, Verarbeitung und Wiedergabe von Gesprächsgehalten
- Sprechgeschwindigkeit hörender Interaktionspartner
- Keine Berücksichtigung des Diskriminationsmasses

Zielgruppenspezifische Phänomene im Kommunikationsverhalten

- Reduzierung der Verkäuferrolle bei jüngeren Kunden
- Reduzierte Anzahl an Nebensequenzen
- Sehr selten: Wechsel von der Verkaufs- auf die Beziehungsebene
- Effiziente, zielgerichtete Aufgabenerfüllung steht dem vollständigen Verkaufsgespräch gegenüber
- Verbosität
- Nebensequenzen und soziale Gesprächs-Prägung

Grundprinzipien der Verbesserung intergenerationaler Kommunikation

- Vermeidung von „altersstereotypen Erwartungen“
- Beachtung eigener nonverbaler Verhaltenweisen
- Vermeidung „patronisierender“ Kommunikation
- Umgang mit „verbosem“ Verhalten

Verhaltensregeln für die lautsprachliche Kommunikation am PoS bei eingeschränkter auditiver Wahrnehmung älterer Menschen

- Deutliche, artikulierte Sprechweise ohne Überakzentuierung
- Blickkontakt und nie in den Rücken sprechen
- Niemals schreien oder zu laut werden; kurze und klare Sätze formulieren
- Jegliche Vermeidung von Nebengeräuschen
- Keine tätigkeitsbegleitenden Aussagen

Demografischer Wandel und Wirtschaftskraft im Alter

- Menschen zwischen 65 und 75 Jahren verfügen über die höchste Konsumquote aller Altersgruppen (DIW)
- Die Kaufkraftverschiebung erhöht die Attraktivität älterer Menschen für die Wirtschaft; Wünsche und Bedürfnisse dieser Menschen spielen eine zunehmend größere Rolle
- Customer - Lifetime - Value muss Berücksichtigung finden

Vielen Dank, dass Sie mir Ihr Ohr geschenkt haben!