Kommunikationspolitik: Persönliche Kommunikation

Mund-zu-Mund-Propaganda ist wichtig!

Die **persönliche Kommunikation** gehört zu den Kommunikationsinstrumenten. Man versteht darunter die direkte Kommunikation zwischen zwei oder mehreren Menschen.

Die persönliche Kommunikation kann in einem persönlichen Gespräch von Angesicht zu Angesicht, per Social Media-Livestream (z.B. via Facebook), via Instant Messaging-Dienst, bei einem Telefonat, per Brief oder E-Mail erfolgen. Charakteristisch ist dabei immer der unmittelbare persönliche Austausch von Informationen zwischen den beteiligten Personen.

Bei Dienstleistungsanbietern, wie Sportvereinen, hat die persönliche Kommunikation eine besonders große Bedeutung.

Der Erfolg eines Sportvereins hängt auch von der Stimmung innerhalb des Vereins ab. Ist die Stimmung gut, werden die Vereinsmitglieder zu Botschaftern des Vereins. Gut aufgestellte Vereine (die ihre Vereinsidentität konsequent umsetzen, die zeitgemäße Angebote bieten, die mitgliederorientiert agieren) gewinnen die meisten Mitglieder durch persönliche Empfehlungen (**Mund-zu-Mund-Propaganda**) und nicht durch z.T. sehr kostspielige Mediawerbung.

Damit die Vereinsmitglieder zu Vereinsbotschaftern werden, sollte man mit Ihnen den persönlichen Dialog suchen bzw. regelmäßig pflegen.

Welche **Formen der persönlichen Kommunikation** mit Vereinsmitgliedern (bestehende und potenzielles) sind denkbar?

a.) Persönliches Gespräch

- **Ausführliches, terminiertes Beratungsgespräch** in der Vereinsgeschäftsstelle z.B. durch den Vereinsvorsitzenden
- **Facebook-Onlinesprechstunde** (per Livestream stellt sich ein Vereinsvertreter den Fragen der Facebook-Nutzer)
- **Telefonische Sprechstunde** (Beispiel: MSV 19 Rüdersdorf e.V.)
- **Gespräch auf einer Vereinsmesse mit einem potenziellen Vereinsmitglied** (Beispiel: TSV Schwarzenbek e.V.
- **Standardgespräch** (z.B. Information eines potenziellen Mitglieds durch die Sekretärin der Geschäftsstelle)
- **Small Talk** (z.B. wenn sich der Trainer in der Übungsstunde nach dem Gesundheitszustand der

Teilnehmer erkundigt)

Vorteile:

- Der Gesprächspartner hat die Möglichkeit, sofort eine Rückmeldung zu geben
- Durch Rückfragen können Unklarheiten gleich beseitigt werden
- In schwierigen Situationen der beste Weg zur Problemlösung
- Hohe Kontaktintensität, da Mimik, Gestik, Haltung und Blickkontakt einbezogen sind
- Die Chance ist besonders groß, den anderen zu überzeugen bzw. für eine Idee zu begeistern (z.B. können über Tonfall, Lautstärke, Betonung und Pausentechnik Akzente gesetzt werden)
- Man kann besonders gut motivieren bzw. beeinflussen
- Man kann die individuellen Bedürfnisse des Gesprächspartners besonders gut ermitteln

b.) Sonstige Formen der persönlichen Kommunikation mit dem Vereinsmitglied:

- Instant-Messaging-Dienst (WhatsApp, Threema Signal, Skype & Co.)
- Telefonat
- Brief
- E-Mail
- Fax

Die Praxis zeigt, dass über die persönliche Kommunikation gute Überzeugungsarbeit für ein Vereinsangebot bzw. den Verein als Ganzes geleistet werden kann. Nutzen Sie also diese Form des persönlichen Kontakts. Sie sorgen damit in der Regel für einen bleibenden Eindruck beim Mitglied.

Die persönliche Kommunikation hat auch eine sehr große Bedeutung beim **Beschwerdemanagement**. Infos dazu gibt es hier.

Quellen:

Bild 1: Bsp. Vereinssprechstunde Märkischer Sportverein Rüdersdorf: https://www.msv-kicker.de/post/2018/11/03/ab-sofort-vereinssprechstunde?id=2

Bild 2: Beispiel TSV Schwarzenbek auf 20. WVS-Messe: https://www.tsv-schwarzenbek.de/aktionen-

events/wvs-messe-2018/