

Kommunikation in der Energieberatung

Arbeitshilfe: Erstgespräche konstruktiv gestalten



Diese Arbeitshilfe hilft Energieberatenden, Erstgespräche praxisnah zu strukturieren – zielgerichtet, vertrauensvoll und gut vorbereitet, ohne dabei zu schematisch zu werden. Dafür werden zentrale Gesprächsschritte, typische Leitfragen und beispielhafte Formulierungen gebündelt, die im Gespräch Orientierung geben.

1 Gesprächseröffnung und Erwartungsmanagement

Situation

Zu Beginn des Gesprächs sind die Anliegen oft noch ungeordnet und die Erwartungen unterschiedlich. Eigentümerinnen und Eigentümer bringen häufig mehrere Anliegen gleichzeitig mit – etwa einen konkreten Anlass wie einen Heizungstausch, kombiniert mit Unsicherheiten zu Kosten, Förderung oder Ablauf. Die Entscheidung, eine Beratung in Anspruch zu nehmen, zeigt jedoch, dass bereits ein wichtiger Schritt erfolgt ist: das Thema Sanierung aktiv anzugehen und sich Orientierung zu verschaffen.

Die Energieberatenden bringen früh Struktur in das Gespräch, indem sie die relevanten Themen benennen und den Ablauf transparent erläutern. Auf diese Weise machen sie deutlich, was im Erstgespräch bereits eingeordnet werden kann und an welchen Stellen im weiteren Verlauf eine vertiefte Betrachtung erforderlich ist.

Zielsetzung

- 1 Gesprächsrahmen festlegen:** Zu Beginn wird festgelegt, wie das Gespräch abläuft, wie viel Zeit zur Verfügung steht und welche Schritte in diesem Termin sinnvoll sind. So wissen alle, worum es im Erstgespräch geht.
- 2 Erwartungen klären:** Danach wird klargestellt, was das Erstgespräch leisten kann: die Situation einordnen und erste Optionen aufzeigen. So entstehen realistische Erwartungen für die nächsten Beratungsschritte.

Zentrale Fragen

- Was ist der konkrete Anlass für die Beratung und welche Themen sollen heute im Fokus stehen?
- Wie ist der Ablauf des Gesprächs strukturiert und wie viel Zeit steht dafür zur Verfügung?
- Was kann im Rahmen dieses Erstgesprächs sinnvoll eingeordnet werden und welche Punkte werden im weiteren Verlauf vertieft?

Formulierungshilfen

„*Schön, dass Sie sich mit dem Thema beschäftigen und sich frühzeitig Beratung einholen.*“

„*Wir haben etwa eine Stunde Zeit, das reicht gut für eine erste Orientierung und Einordnung.*“

„*Ich würde vorschlagen, wir schauen uns zuerst Ihre Ausgangssituation an, dann gehen wir mögliche Optionen durch und klären am Ende, wie es für Sie weitergehen kann.*“

Situation

Zu Beginn des Gesprächs bringen Eigentümerinnen und Eigentümer häufig schon erste Überlegungen zu einzelnen Maßnahmen mit, zum Beispiel zu einer neuen Heizung, besseren Fenstern oder einer Dämmung. Dahinter stehen aber meist sehr unterschiedliche Beweggründe: Kosten sparen, mehr Komfort, den Wert der Immobilie erhalten oder gesetzliche Vorgaben erfüllen. Je nach Eigentübertyp stehen dabei verschiedene Motive, Sorgen und Erwartungen im Vordergrund. Diese Motive früh zu verstehen und einzuordnen, ist die Grundlage für eine gute Beratung.

Im Gespräch wird die individuelle Situation daher gemeinsam mit der Eigentümerin oder dem Eigentümer Schritt für Schritt erfasst und verständlich gemacht. Was sind Prioritäten, was sind die eigentlichen Ziele und Motive und wie gehören sie zusammen? So entsteht eine erste gemeinsame Vorstellung davon, was erreicht werden soll. Sie gibt die Richtung für den weiteren Prozess vor und wird anschließend durch konkrete Maßnahmen ergänzt.

Zielsetzung

- 1 **Ausgangssituation konkret erfassen:** Die Anliegen werden so geklärt, dass deutlich wird, worum es im Kern geht: Welcher Anlass liegt vor, welche Ziele werden verfolgt und welche Rahmenbedingungen sind zu berücksichtigen?
- 2 **Motive und Prioritäten sichtbar machen:** Die zentralen Beweggründe – insbesondere Kosten, Komfort und Werterhalt – werden klar definiert, um die relevanten Optionen im weiteren Verlauf gezielt daran zu bewerten und systematisch einzugrenzen.
- 3 **Unsicherheiten und Hürden erfassen:** Offene Fragen, Bedenken und bisherige Entscheidungshemmnisse werden identifiziert und benannt.
- 4 **Gemeinsames Zielbild entwickeln:** Gemeinsam wird eine Vorstellung davon entwickelt, was sich konkret verbessern soll und was das Ziel ist. Dieses Zielbild dient als Orientierungsrahmen für die weitere Beratung und wird im nächsten Schritt durch konkrete Handlungsoptionen ergänzt.

Zentrale Fragen

- **Anlass:** Was hat die Beratung ausgelöst?
- **Zielbild:** Was soll sich konkret verbessern?
- **Motivation:** Was ist besonders wichtig?
- **Engagement:** Gibt es Maßnahmen, die bereits vorgesehen oder konkret angedacht sind?
- **Hürden:** Welche Unsicherheiten oder Bedenken bestehen?

Formulierungshilfen

„Was hat Sie dazu bewegt, sich gerade jetzt mit dem Thema zu beschäftigen?“

„Was soll am Ende besser sein als heute?“

„Was ist Ihnen bei Ihrem Haus besonders wichtig?“

„Gibt es konkrete Maßnahmen, die Sie ausführen wollen?“

„Was bereitet Ihnen aktuell am meisten Sorgen?“

„Was hat Sie bisher davon abgehalten, Schritte in diese Richtung zu gehen?“

„Was wäre für Sie heute am hilfreichsten: ein Überblick, eine Einordnung oder konkrete Optionen?“

Situation

Für viele Eigentümerinnen und Eigentümer ist die Rolle der Energieberatung nicht sofort klar. Oft gibt es bereits Erfahrungen aus Gesprächen mit Handwerksbetrieben, ersten Angeboten oder eigenen Recherchen. Entsprechend unterschiedlich sind die Erwartungen an die Beratung.

Vor diesem Hintergrund ist es hilfreich, die eigene Rolle früh im Gespräch zu klären. Dabei sollte deutlich werden, dass die Beratung nicht auf den Verkauf einer bestimmten Lösung abzielt, sondern die Situation einordnet und Optionen verständlich gegenüberstellt. So wird transparent, auf welcher Grundlage das Gespräch geführt wird und wie Einschätzungen entstehen. Das schafft Orientierung und kann helfen, Unsicherheiten im Entscheidungsprozess zu verringern.

Zielsetzung

- 1 **Eigene Rolle darstellen:** Die Beratung wird als unabhängige und ergebnisoffene Einordnung positioniert und bewusst von verkaufsorientierten Empfehlungen abgegrenzt.
- 2 **Bewertungsmaßstab festlegen und kommunizieren:** Zentrale Entscheidungskriterien werden definiert und mit Prioritäten der Eigentümerinnen und Eigentümer verknüpft, sodass im weiteren Verlauf gezielt auf die individuellen Bedürfnisse Bezug genommen werden kann.

Zentrale Fragen

- **Unabhängigkeit:** Vermittelt die Beratung eine unabhängige Einordnung und grenzt sie sich klar von einer Empfehlung oder dem Verkauf einer bestimmten Lösung ab?
- **Transparenz:** Sind die zugrunde liegenden Bewertungsmaßstäbe klar benannt und für die Kundin bzw. den Kunden nachvollziehbar?

Formulierungshilfen

„Ich unterstütze Sie dabei, die für Sie passenden Möglichkeiten zu verstehen, damit Sie gut entscheiden können.“

„Wir gehen das Schritt für Schritt durch: zuerst Ihre Situation, dann die möglichen Optionen und wie diese sich bei Kosten und Umsetzung unterscheiden.“

„Was für Sie sinnvoll ist, hängt stark davon ab, was Ihnen wichtig ist. Deshalb stelle ich Ihnen die Optionen gegenüber und wir ordnen das gemeinsam ein.“

„Wichtig ist, was für Sie zählt. Daran orientieren wir uns, wenn wir die Möglichkeiten vergleichen.“

Situation

Nachdem die Ausgangssituation analysiert und die entscheidenden Faktoren geklärt wurden, richtet sich der Blick auf verfügbare Lösungsansätze. Meist stehen mehrere Möglichkeiten zur Auswahl, die sich in Kosten, baulichem Aufwand, Umsetzungsdauer und Fördermöglichkeiten unterscheiden. Für viele Eigentümerinnen und Eigentümer ist es nicht einfach, all diese Aspekte im Blick zu behalten und die Vor- und Nachteile der einzelnen Optionen gegeneinander abzuwägen.

Im Gespräch werden die verschiedenen Möglichkeiten deshalb Schritt für Schritt geordnet. Zunächst wird geklärt, was grundsätzlich möglich ist. Danach werden die Unterschiede herausgearbeitet und auf die konkrete Situation bezogen. So entsteht ein überschaubares Bild, das zeigt, welche Möglichkeiten realistisch sind und worauf es bei der Entscheidung ankommt.

Zielsetzung

- 1 **Komplexität reduzieren:** Unterschiedliche Lösungsansätze für die konkrete Situation sollten überschaubar dargestellt werden.
- 2 **Grundlagenwissen schaffen:** Optionen sollten anhand zentraler Kriterien wie Kosten, Aufwand, Umsetzungsdauer und Fördermöglichkeiten gegenübergestellt werden, sodass Unterschiede klar werden und eine fundierte Abwägung möglich ist.
- 3 **Entscheidungen vorbereiten:** So können Eigentümerinnen und Eigentümer die Optionen gegenüberstellen und die nächsten Schritte konkret für sich ableiten.

Zentrale Fragen

- **Möglichkeitsraum:** Welche Handlungsoptionen kommen unter den gegebenen Rahmenbedingungen grundsätzlich infrage?
- **Einordnung:** Worin unterscheiden sich diese Optionen entlang zentraler Kriterien (z. B. Kosten, technischer Aufwand, Umsetzungsdauer)?
- **Relevanz:** Welche dieser Optionen sind vor dem Hintergrund der individuellen Ziele und Rahmenbedingungen besonders relevant?
- **Abwägung:** Wo ergeben sich typische Abwägungen oder Zielkonflikte (z. B. zwischen Investitionshöhe und Förderung oder Umsetzungsdauer)?

Formulierungshilfen

Unter den gegebenen Rahmenbedingungen lassen sich die Möglichkeiten im Wesentlichen auf wenige Optionen eingrenzen: [...].

Die Unterschiede liegen vor allem bei den Investitionskosten, dem baulichen Aufwand und der Umsetzungsgeschwindigkeit.

Ich würde Ihnen zunächst einen Überblick über die unterschiedlichen Wege geben, damit Sie ein Gefühl für die Bandbreite bekommen.

Wenn man Ihre Ziele und Rahmenbedingungen berücksichtigt, erscheinen insbesondere folgende Optionen für Sie relevant: [...].

Situation

Zum Abschluss des Erstgesprächs werden die wichtigsten Ergebnisse so zusammengeführt, dass die Wünsche und Ziele der Eigentümerinnen und Eigentümer klar erfasst und abgestimmt vorliegen. Es wird konkret benannt, welche Maßnahmen derzeit im Fokus stehen, auf welchen Annahmen diese Einschätzungen beruhen und welche Aspekte bereits gut eingeschätzt werden können. Gleichzeitig wird deutlich, an welchen Stellen noch Klärungsbedarf besteht – etwa bei Kosten, Fördermöglichkeiten, technischer Ausgestaltung oder fehlenden Datengrundlagen. Im Anschluss wird das weitere Vorgehen nachvollziehbar erklärt. Dabei wird besprochen, welche Informationen im nächsten Schritt benötigt werden und was noch vertieft oder aufbereitet werden soll. Zum Abschluss werden die nächsten Schritte konkret vereinbart, einschließlich Zuständigkeiten und Zeitplan, sodass eine klare Grundlage für den folgenden Termin entsteht.

Zielsetzung

- 1 **Ergebnisse sichern:** Zentrale Inhalte des Gesprächs sollten strukturiert und nachvollziehbar zusammengefasst werden.
- 2 **Weiteres Vorgehen nachvollziehbar darstellen:** Es sollte aufgezeigt werden, wie und in welchen Schritten die noch offenen Fragen im weiteren Beratungsprozess konkret bearbeitet werden, sodass für beide Seiten ein verbindlicher Arbeitsstand entsteht.

Zentrale Fragen

- **Ergebnisbündelung:** Welche zentralen Erkenntnisse wurden im Gespräch erarbeitet?
- **Offene Fragen:** Bei welchen Punkten besteht noch inhaltlicher Klärungsbedarf?
- **Nächste Schritte:** Welche konkreten nächsten Schritte ergeben sich daraus, welche Leistungen (z. B. vertiefende Analyse, Erstellung iSPF, Variantenberechnungen, Einbindung weiterer Akteure, Einholung von Angeboten) sollen beauftragt werden?
- **Verbindlichkeit:** Wer übernimmt welche Aufgaben bis zum nächsten Termin?

Formulierungshilfen

*Ich fasse die zentralen Punkte noch einmal kurz zusammen:
„ Wir haben eingeordnet, welche Optionen für Ihr Gebäude besonders relevant sind und worauf es dabei ankommt [...].*

„ Ist noch etwas unklar, haben Sie noch Bedenken, Fragen oder Sorgen?

*Im nächsten Schritt konkretisieren wir insbesondere die
„ Fragen zu Kosten, Fördermöglichkeiten und technischer Ausgestaltung.*

„ Für eine fundierte Entscheidung wäre es sinnvoll, an dieser Stelle noch [...] genauer zu betrachten.

„ Ein nächster Schritt könnte sein, dass Sie [...]. Dabei kann ich Sie bei Bedarf weiter begleiten.

Ein Projekt der

dena



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Energie

Die Veröffentlichung dieser Publikation erfolgt im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie. Die Deutsche Energie-Agentur GmbH (dena) unterstützt die Bundesregierung in verschiedenen Projekten zur Umsetzung der energie- und klimapolitischen Ziele im Rahmen der Energiewende.

Kontakt

Deutsche Energie-Agentur GmbH (dena)
Chausseestraße 128 a
10115 Berlin

Tel.: +49 30 66 777- 0
info@dena.de / info@gebaeudeforum.de
www.dena.de / www.gebaeudeforum.de

Stand: 08/2026

Alle Rechte sind vorbehalten. Die Nutzung steht unter dem Zustimmungsvorbehalt der dena.