PTS.

Rhetorik und Kommunikation

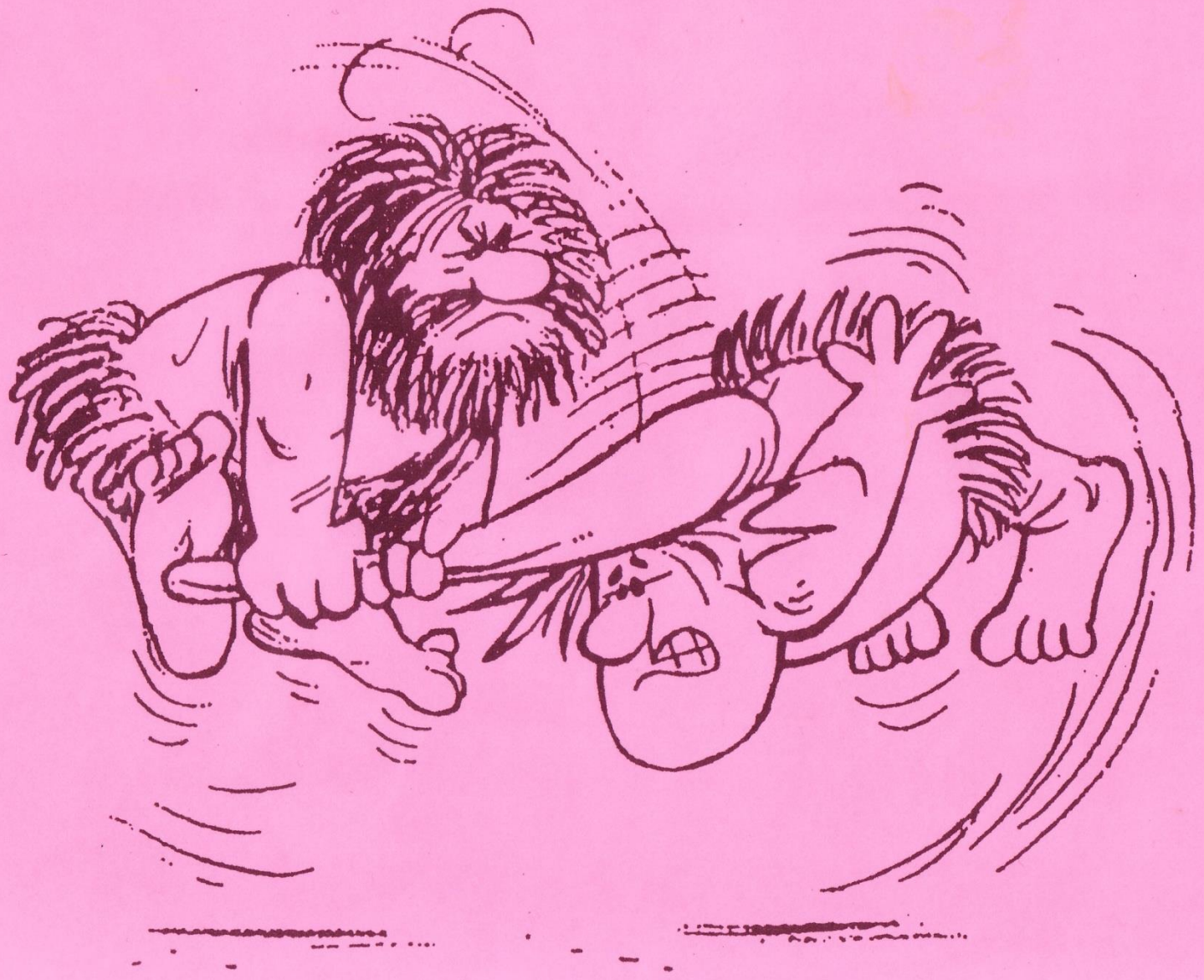
Den Umgang mit Interessenten und Kunden erfolgreich gestalten

7. Fortbildungsveranstaltung des DVEE
Bad Hersfeld,
April 2016

Dietmar Schöckel

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Kommunikation ohne Rhetorik !?



Wissensinput Rhetorik und Kommunikation – Den Umgang mit Interessenten und Kunden erfolgreich gestalten

PTS.

- Begrüßung, Ablauf und Zielsetzung
- Sechs "W`s“ der Kommunikation
- Theorieelemente der Kommunikation
- Vorbereitung zum Interessenten-/Kundengespräch
- Beachtenswerte Punkte bei der Gesprächsdurchführung
- Gestik und Mimik

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Wissensinput Rhetorik und Kommunikation – Den Umgang mit Interessenten und Kunden erfolgreich gestalten

PTS.

- Verbale und nonverbale Ausdrucksweise
- Beratungstechnik
- Kritische/schwierige Gesprächsphasen
- Nähe und Distanz in Geschäftsbeziehungen
- Kommunikation per Telefon bzw. Skype
- Rahmenbedingungen (Raum, „Ambiente“, Gespr.-Rahmen)
- Zusammenfassung, Fragen, Diskussion und Feedback

In den Unterlagen wird zur Vereinfachung die männliche Form genutzt.
Selbstverständlich sind immer Männer und Frauen gemeint!

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

In diesem Vortrag werden ausgewählte Fragen zur Kommunikation (incl. Rhetorik) behandelt

PTS.

Die sechs "W´s" der Kommunikation

1. Wie definiert bzw. erklärt man Kommunikation?
2. Welche Arten der Kommunikation gibt es?
3. Wie bzw. womit kommuniziert man?
4. Wer ist bei der Kommunikation beteiligt bzw. wer handelt?
5. Was passiert bei der Kommunikation?
6. Welche Klippen hat man zu beachten und welche Hilfsmittel und Techniken gibt es?

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Ein kleiner Theorie-Überblick zur Kommunikation

PTS.

Die 4 Prinzipien zwischenmenschlicher Kommunikation

1. **Man kann nicht Nicht-Kommunizieren**
2. **Der Sinn der Kommunikation entsteht beim Empfänger**
3. **Die Perspektive bestimmt den Inhalt**
4. **Jede Kommunikation hat eine Sach- und eine Beziehungsebene**

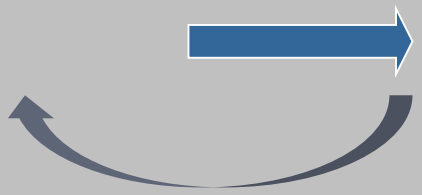
Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Man kann nicht Nicht-Kommunizieren

PTS.

Auch wenn man nichts sagt, ist dies bereits Kommunikation

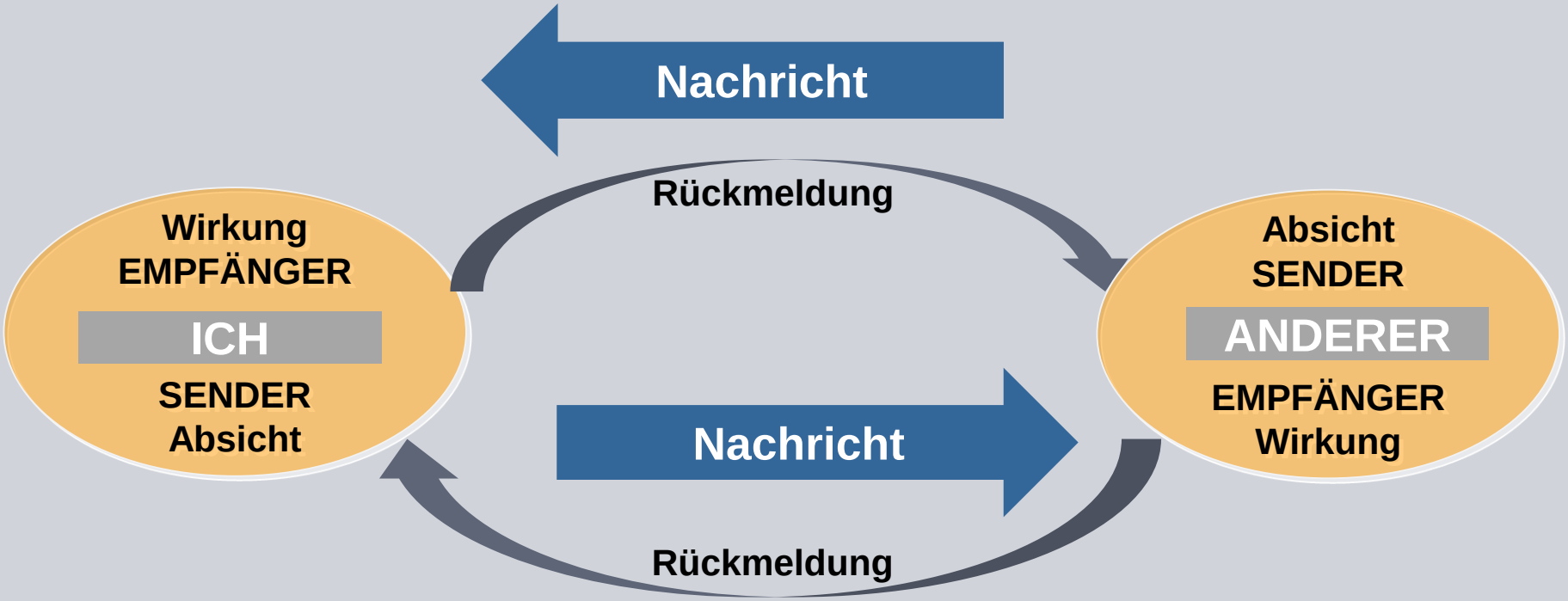
und ruft eine Rückmeldung hervor!



Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Der Sinn der Kommunikation entsteht beim Empfänger

PTS.



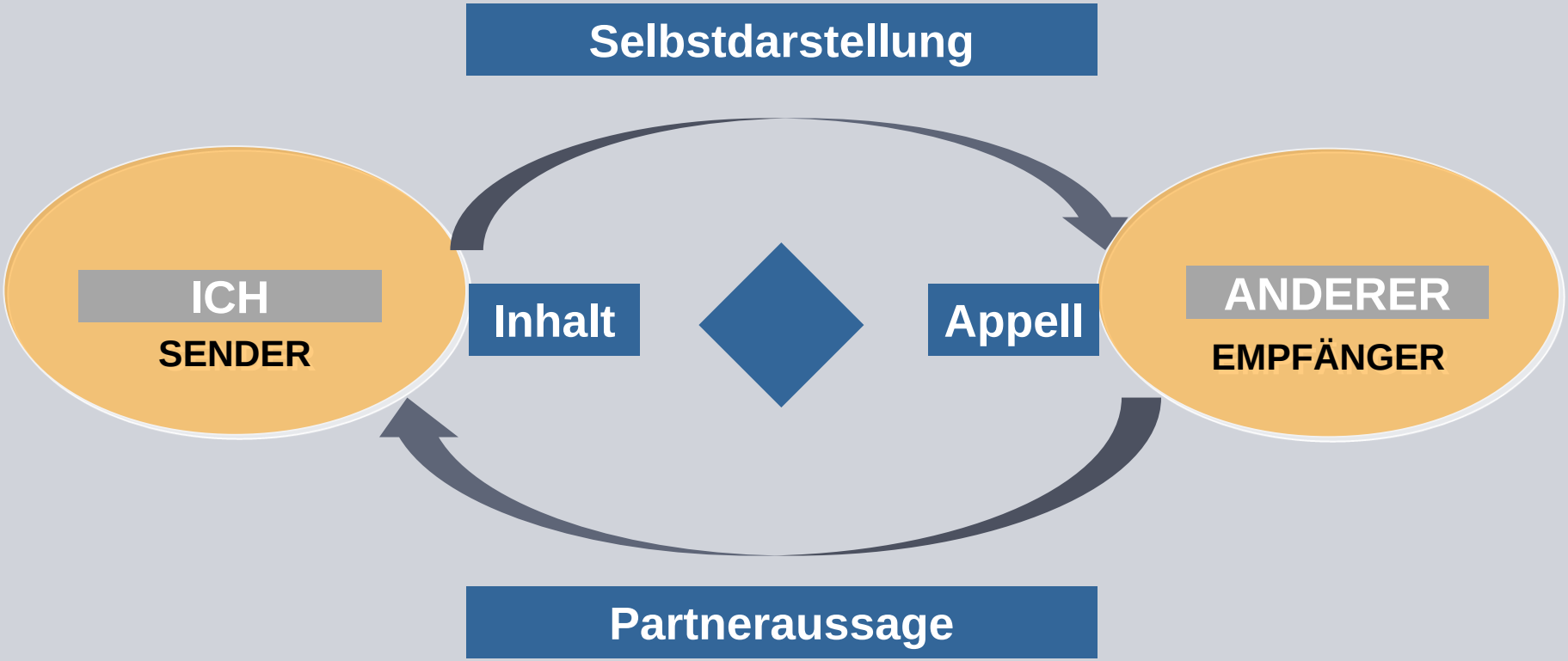
Der Sender verfolgt in der Regel mit der Nachricht eine bestimmte Absicht.

Wie sie gewirkt hat, erfährt er durch die Rückmeldung!

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Die vier Seiten einer Nachricht und die vier Ohren der Informationsaufnahme

PTS.



Jede Nachricht zwischen Menschen hat vier Seiten !

Und es gibt ebenso vier Ohren der Informationsaufnahme.

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Die Perspektive bestimmt den Inhalt der Wahrnehmung

PTS.

Prinzipien der Wahrnehmung

1. Wahrnehmung ist gelernt
   - Meine persönliche Lebensgeschichte beeinflusst das, was ich sehe/höre (n will) und wie ich es interpretiere.

2. Wahrnehmung hängt vom Kontext ab
   - Der Zusammenhang, in dem ich etwas sehe/höre, beeinflusst die Bedeutung, die ich dem Gesehenen/Gehörtem gebe und kann sie verzerren.

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Die Perspektive bestimmt den Inhalt der Wahrnehmung

PTS.

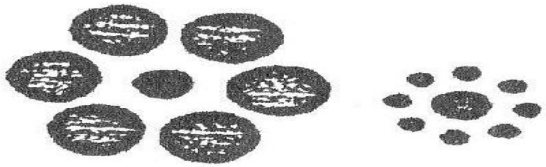
Prinzipien der Wahrnehmung

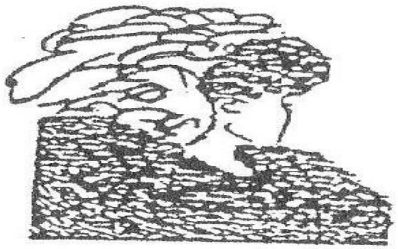
3. Wahrnehmung findet in Teilschritten statt
   - Das, was ich zuerst im Detail wahrnehme, bestimmt meine Interpretation des Gesamten. Ich schließe vom Teil auf das Ganze.
4. Wahrnehmung ruft Unschärfen hervor
   - Um das Ganze im Auge zu behalten, muss ich ab und zu auf Distanz zum Gesehenen/Gehörtem gehen.

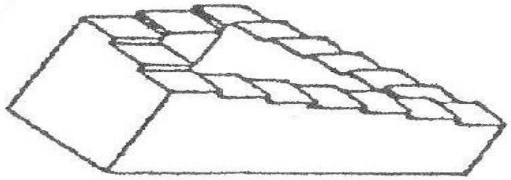
Copyright Personalberatung und Training - PTS.

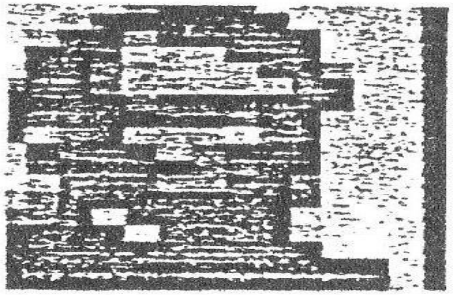
Prinzipien der Wahrnehmung – Beispiele

PTS.









Copyright Personalberatung und Training - PTS.

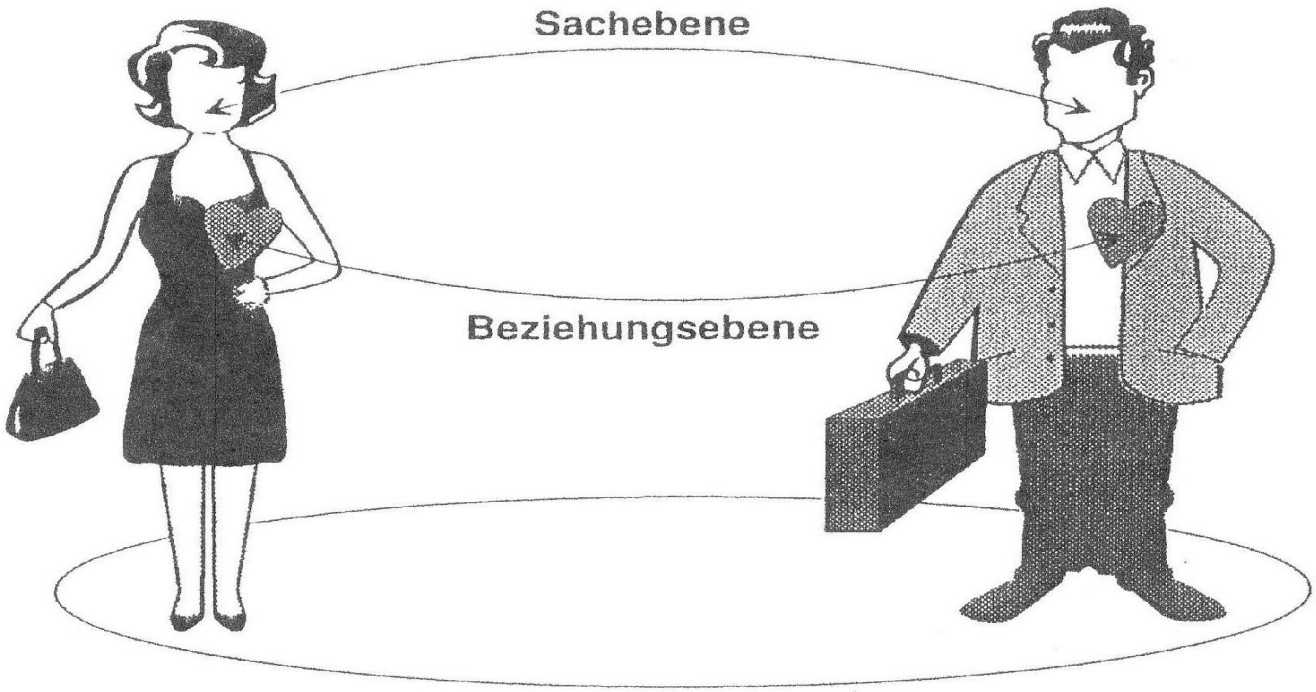
Prinzipien der Wahrnehmung – Beispiele

PTS.

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Jede Kommunikation hat eine Sach- und eine Beziehungsebene

PTS.

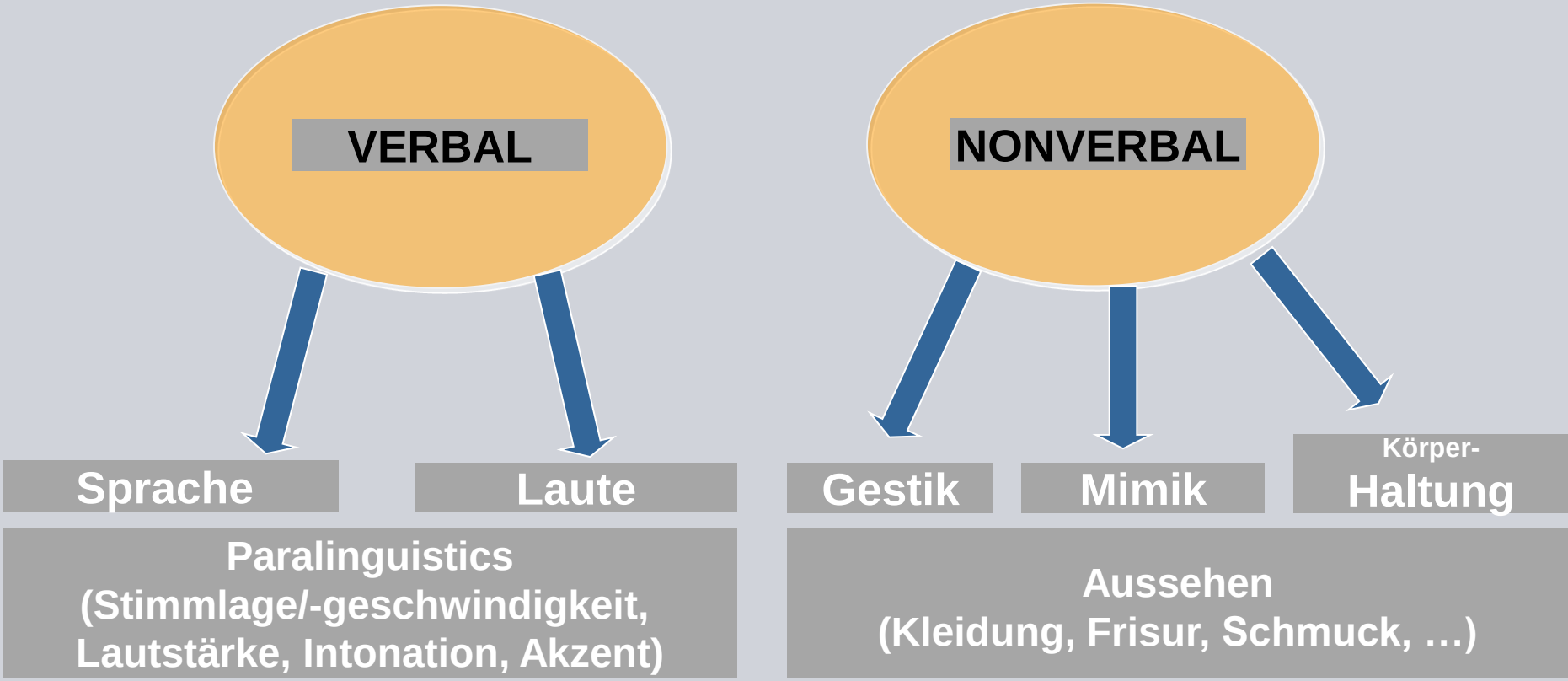


Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Die zwischenmenschliche Kommunikation erfolgt auf zwei Arten

PTS.

Kommunikationsarten



Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Der erste Eindruck besitzt eine hohe Wichtigkeit

PTS.

Der erste Eindruck

Körpersprache

55%

Paralinguistics

38%

Gesprochenes Wort
7%

Für den ersten Eindruck gibt es KEINE zweite Chance !

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Für ein erfolgreiches Interessenten-/Kundengespräch spielt auch die Vorbereitung eine entscheidende Rolle

PTS.

Interessenten-/Kundengespräch – Ablauf

Das I-/K – Gespräch lässt sich in fünf Phasen gliedern.

1. **Begrüßungs- und Aufwärmphase mit Small-Talk**
2. **Einführungsphase mit kurzer Vorstellung und Ablauf**
3. **Checkphase**
4. **Informationsphase für Interessent/Kunde**
5. **Abschlussphase mit Vorgehen/Verabschiedung**

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Für ein erfolgreiches Interessenten-/Kundengespräch spielt auch die Vorbereitung eine entscheidende Rolle

PTS.

Acht Schritte für ein erfolgreiches I/K – Gespräch

1. Überlegen Sie sich, was das Ziel des Gespräches ist.
   (Information, Beratung, Überzeugung, Abschluss, Konfliktlösung, ….)

2. Analysieren Sie Ihren Gesprächspartner soweit wie möglich.
   (Erwartungen, Kennnisse, Erfahrungen, Persönlichkeitsbild, ….)

3. Sammeln Sie Stoff/Material.
   (Small Talk, Wissen, Argumente, Beispiele, Angebot, ….)

4. Ordnen und gliedern Sie Ihre Fakten/Argumente und planen Sie das Gespräch.
   (Einleitung, Hauptteil, Schluss //
   Ablauf, Kernargumente, Vorschläge, Eigener Infobedarf, ….)

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Für ein erfolgreiches Interessenten-/Kundengespräch spielt auch die Vorbereitung eine entscheidende Rolle

PTS.

Acht Schritte für ein erfolgreiches I/K – Gespräch

5. Denken Sie intensiv über den Anfang und das Ende nach. (Small Talk, Übergang zu Fachgespräch, Zusammenfassung, Appell zum Schluss)

6. Überlegen Sie sich mögliche Fragen bzw. Einwände. (Gegenargumente, Fakten, Daten,…)

7. Gewinnen Sie Abstand, korrigieren und ergänzen Sie.

8. Erstellen Sie ein endgültiges Manuskript bzw. Stichworte und fügen notwendige Unterlagen zusammen. (Info-Material, Prospekt, Mappe, Visitenkarte, ….)

Vorgehen kann zum Erstellen eines „Masters“ genutzt werden!

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

In einem zielorientierten Gespräch sind einige (Verhaltens-) Punkte von Bedeutung

PTS.

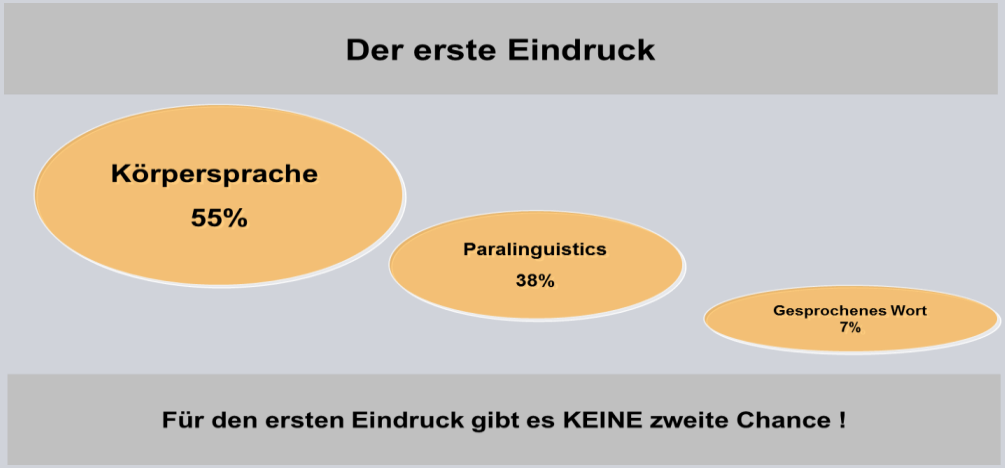
Beachtenswerte Punkte bei der Geprächs-Durchführung

- **Gliederung / Ordnung**
  (Überblick, logische Reihenfolge, Fazit, Appell)
  > vergleiche Vorbereitung
- **Einfachheit / Klarheit**
  (Passende Wortwahl; anschaulich, kurze Sätze)
- **Prägnanz / Kürze**
  (Auf den Punkt gebracht, nicht x mal Erklärung/Wiederholung)
- **Auflockerung / Empathie**
  (Beispiele, Humor, Mitgefühl)
- **Visualisierung**
  (Bildliche Darstellung / Nutzen Flipchart)
- **Beginn / Ende**
  (Klarer Start- und Endpunkt)

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Mit geschickter Visualisierung verstärken Sie den Erfolg Ihrer Aussagen

PTS.



Visualisierung

- Erhöhen der Aufmerksamkeit und des Behaltenseffekts
- Angleichen des Informationsstandes
- Erzielen eines gleichen Verständnisses
- Unterstützen der Gliederung und Gedankengänge
- Verstärken der Aussage durch Verbinden verbaler und optischer Aussage

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Nervosität ist ganz normal und wichtig – Gehen Sie geschickt mit ihr um!

PTS.

Nervosität

- Nervosität, Lampenfieber sind Anzeichen dafür, dass der Körper funktioniert und Energie für kritische Situationen zur Verfügung stellt. (Wer z. Bsp. vor eine Gruppe tritt, ist in Gefahr.)
- Nervosität nicht unterdrücken, sondern diese in positive Überzeugungsenergie umwandeln, z. Bsp. durch bildhafte Gesten.
- Visuelle Hilfsmittel sind nicht nur verlässliche Stichwortbringer, sie helfen auch als Energieventile und Blickführung der Zuhörer.
- Kontrollierte Ortveränderungen (von einem Medium zum anderen) bauen Nervosität ab und signalisieren Ruhe und Sicherheit.

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Vermeintliche Pannen passieren immer wieder – Gehen Sie geschickt damit um!

PTS.

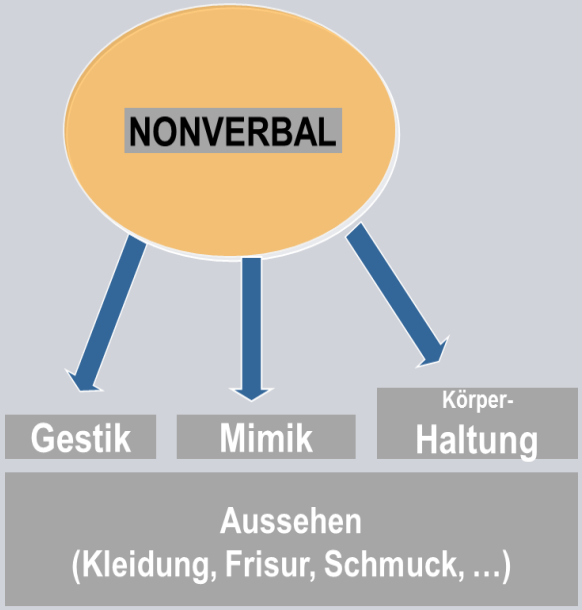
Pannen

- Es wird z. Bsp. etwas vergessen zu erwähnen. Aber, ein Geständnis hilft niemandem, dagegen bringt eine geschickte Ankündigung neue Aufmerksamkeit.
- „Verdecken“ Sie vermeintliche Pannen.
- Ausser dem Referenten kennt keiner Inhalt und Reihenfolge der Rede/Präsentation.

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Die „richtige“ Gestik und Mimik unterstützen Ihr Auftreten und Ihre Botschaften

PTS.



Gestik

- Keine hastigen, hektischen Bewegungen sondern ruhige, gleitende machen!
- Hände ruhig, nicht verkrampft halten!
- Nicht ständig Kinn, Nase, etc. streichen oder mit Stift spielen, in den Mund nehmen!

Mimik

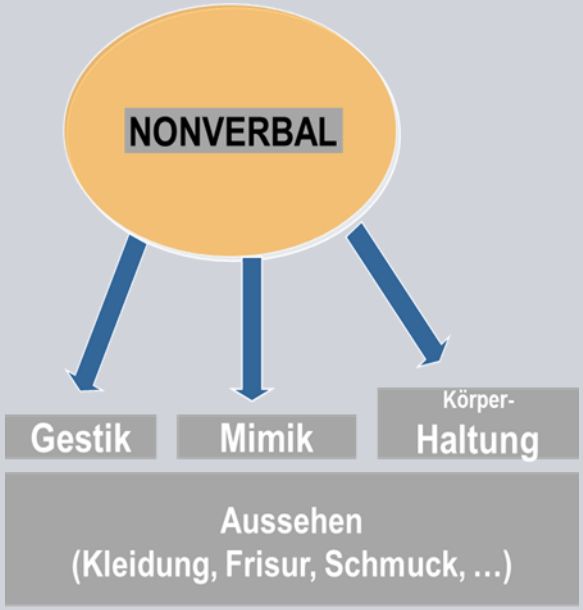
- Mimik kontrollieren!
- Gesichtszüge verändern, Gefühlslagen – bewusst – zum Ausdruck bringen!
- Nicht nur ernst schauen, positiv denken!
- Lächeln, aber kein Dauerstrahlen aufsetzen!

Gesagtes mit entsprechender Gestik/Mimik unterstützen!

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Die (Köper-) Haltung und Kleidung senden Botschaften aus

PTS.



(Körper-) Haltung

- Nehmen Sie beim Stehen und Sitzen eine aufrechte/gerade Haltung ein!
- Seien Sie dem Gesprächspartner zugewandt und halten Sie Blickkontakt!
- Stehen Sie mit beiden Füssen, nicht auf einem Bein oder angelehnt!
- Lassen Sie die Armen nicht „schlapp“ herunterhängen!
- Zeigen Sie immer eine gewisse Anspannung!

Aussehen (Kleidung)

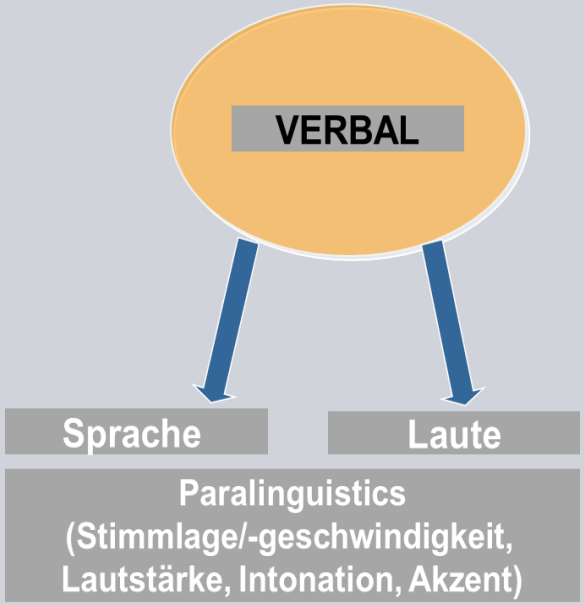
- Passen Sie ihr Aussehen dem entsprechenden Anlass an (auch wenn´s schwerfällt…)

Haltung und Aussehen sagen mehr als Sie denken!

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

„Der Ton macht die Musik“ – Sprechlage/-geschwindigkeit, Lautstärke und Intonation beeinflussen entscheidend Ihre kommunikative Wirkung

PTS.



Stimmlage/ -geschwindigkeit

- Sprechen Sie ruhig, deutlich, bestimmt aber nicht monoton einschläfernd!
- Reden Sie nicht zu schnell aber auch nicht zu langsam!
- Wechseln Sie die Sprechgeschwindigkeit!
- Verschlucken Sie keine Silben oder bilden Sie unendliche Wortketten!
- Machen Sie bewusst Pausen!

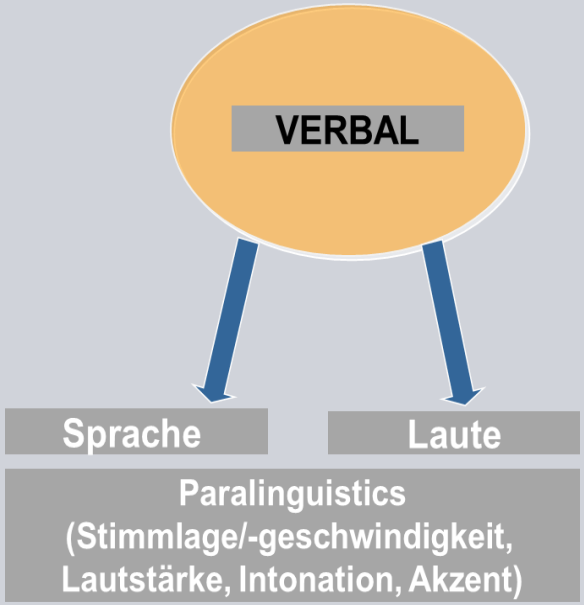
Lautstärke

- Sprechen Sie laut, klar und deutlich, den Erfordernissen des Umfelds angemessen!
- Unterstreichen Sie die Botschaft/Wichtigkeit durch Veränderung der Lautstärke!

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

„Der Ton macht die Musik“ – Sprechlage/-geschwindigkeit, Lautstärke und Intonation beeinflussen entscheidend Ihre kommunikative Wirkung

PTS.



Intonation

- Nutzen Sie das Auf und Ab der Sprechmelodie!
- Modulieren Sie Ihre Sprache!
- Betonen Sie bewusst bestimmte Worte/Aussagen!
  (Vergleichbar dem Unterstreichen im Text)
- Betonen Sie Ihre Kernaussagen bzw. die Quintessenz durch Wiederholungen und Zusammenfassungen!
- Vermeiden Sie Füllsel, ääh, also, nicht wahr,..!

Akzent

- Sprechen Sie Hochdeutsch und vermeiden Sie Akzent bzw. „unbekannte“ Ausdrücke!

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Für ein erfolgreiches Interessenten-/Kundengespräch spielt auch die eigene Wirkung eine entscheidende Rolle

PTS.

Interessenten-/Kundengespräch – Eigene Wirkung

Im I-/K – Gespräch können durch kluges Verhalten Sympathiepunkte erzielt werden und Vertrauen aufgebaut werden. Schenken Sie ungeteilte Aufmerksamkeit!

Handy aus!

- > Offen entgegentreten / Händedruck dosieren.
- > Blickkontakt herstellen und halten.
- > Aufrecht, entspannt sitzen.
- > Gesichtsregungen, „Bewegung“ (Nicken) zeigen.
- > Freundlich und Interessiert wirken.
- > Klar und deutlich sprechen.
- > Namen merken und damit ansprechen.
- > Gleichheiten oder Gemeinsamkeiten betonen.

Sympathie und stimmige Chemie können so früh entwickelt werden.

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Die Beratungstechnik bietet sogenannte Kommunikationserleichterer an

PTS.

Kommunikationserleichterer – Verhaltenstipps für die Beratung

Vom Nicht-Interessenten über den Interessent zum Kunden !
AIDA – Attraction / Interest / Desire / Action

> Nicht direkt mit vielen Fakten / Argumenten „überfahren“.

> Fragen stellen, um Bedürfnisse des Interessenten zu erfahren; genau und aktiv zuhören. (Offene/W-Fragen)

> Schlüsselworte aufgreifen, betonen, dazu nachfragen.

> Argumente systematisch aufbauen und vorbringen.

> Mit Beispielen arbeiten und diese konkret schildern.

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Die Beratungstechnik bietet sogenannte Kommunikationserleichterer an

PTS.

Kommunikationserleichterer – Verhaltenstipps für die Beratung

Vom Nicht-Interessenten über den Interessent zum Kunden !
AIDA – Attraction / Interest / Desire / Action

> Zwischendurch – und insb. zum Ende – wiederholen und zusammenfassen, um Verständnis zu überprüfen.

> Rückmeldung/Feedback geben, um kritische Situationen und Verhalten zu entschärfen.

> Dabei „Ich“-Aussagen nutzen und Gefühle zeigen.

> Positive und verbindliche Formulierungen nutzen.

Keine übertriebene Selbstdarstellung – Konzentration auf I / K !

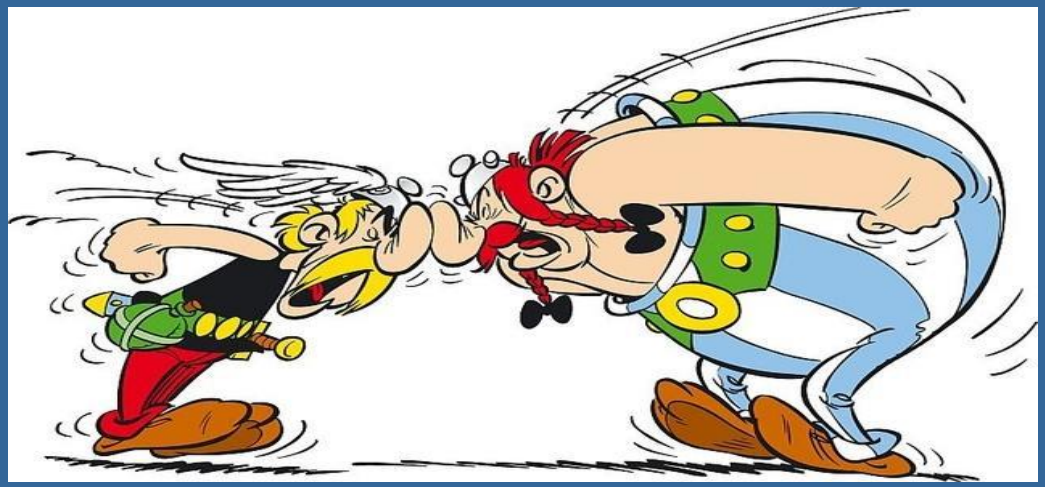
Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Meistern Sie durch kluges Kommunizieren und Verhalten kritische/schwierige Gesprächsphasen

PTS.

Kommunikationsberuhiger in kritischen/schwierigen Gesprächen

Kritische/schwierige Gesprächsphasen lassen sich entschärfen, es gibt aber nicht DAS Erfolgsrezept!



> Vermeiden Sie den „Kampf-Modus“ und das „Siegen-Wollen“.
> Steuern Sie die eigenen Emotionen.
> Bewahren Sie Sachlichkeit.

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Kommunikationsberuhiger in kritischen/schwierigen Gesprächen

Kritische/schwierige Gesprächsphasen lassen sich entschärfen, es gibt aber nicht DAS Erfolgsrezept!

> Vereinfachen Sie nicht zu sehr.
> Holen Sie die Meinung (Feedback) des Anderen ein.
> Klären Sie Missverständnisse.
> Unterstellen Sie dem Anderen keine (bösen) Absichten.
> Zeigen Sie Respekt.
> Hören Sie zu.

Mit klarer, inhaltlicher Orientierung, neutralem Ton, sorgfältiger Wortwahl und emotionaler Mäßigung erreichen Sie ein besseres Ergebnis und werden als kompetenter Gesprächspartner wahrgenommen.

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Der ständige Balanceakt in der geschäftlichen Kommunikation zwischen Nähe und Distanz

PTS.

Räumliche Nähe/Distanz

- Intimer Bereich <0,5m
- Persönlicher Bereich ~1,0m
- Sozialer Bereich >1,0m
- Öffentlicher Bereich >3,0m

Emotionale Nähe/Distanz

- Sympathie / Antipathie
  (Der erste Eindruck!)

Geschäftliche Nähe/Distanz

- Ausgeglichene Waagschale zwischen menschlicher Nähe und professioneller Distanz

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Der ständige Balanceakt in der geschäftlichen Kommunikation zwischen Nähe und Distanz

PTS.

Nähe/Distanz-Bestärker (1)

- Trennen Sie Geschäftliches und Privates.
- Zeigen Sie Respekt.
- Nutzen Sie die „passende“ Anrede. (Sie/Du)
- Öffnen Sie sich, aber denken Sie an die Grenzen bei persönlichen Informationen.

Nähe-Bestärker (2a)

- Betonen Sie Gemeinsamkeiten.
- Erleben Sie Dinge gemeinsam.
- Lassen Sie sich auf die Bedürfnisse und Wünsche des Anderen ein.

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Der ständige Balanceakt in der geschäftlichen Kommunikation zwischen Nähe und Distanz

PTS.

Nähe-Bestärker (2b)

- Benennen und verfolgen Sie gemeinsame Ziele.
- Freuen Sie sich über (gemeinsame) Erfolge.
- Zeigen Sie Verständnis und Empathie.
- Nehmen Sie Probleme bzw. Ängste des Anderen wahr, sprechen Sie diese an und versuchen Sie, diese abzumildern.

Distanz-Bestärker (3)

- Fokussieren Sie sich auf professionelles Arbeiten.
- Demonstrieren Sie fachliche Kompetenz.
- Senden Sie eindeutige und offene Botschaften.
- Grenzen Sie sich ab.
- „Tadeln“ Sie.

Menschen sind unterschiedlich!

Daher gibt es nicht DEN Königsweg zur Ausbalancierung von Nähe und Distanz.

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Vor dem ersten persönlichen Gespräch wird heute häufig ein Telefon- oder Skype-Gespräch geführt

PTS.

Das Telefon-/Skype-Gespräch

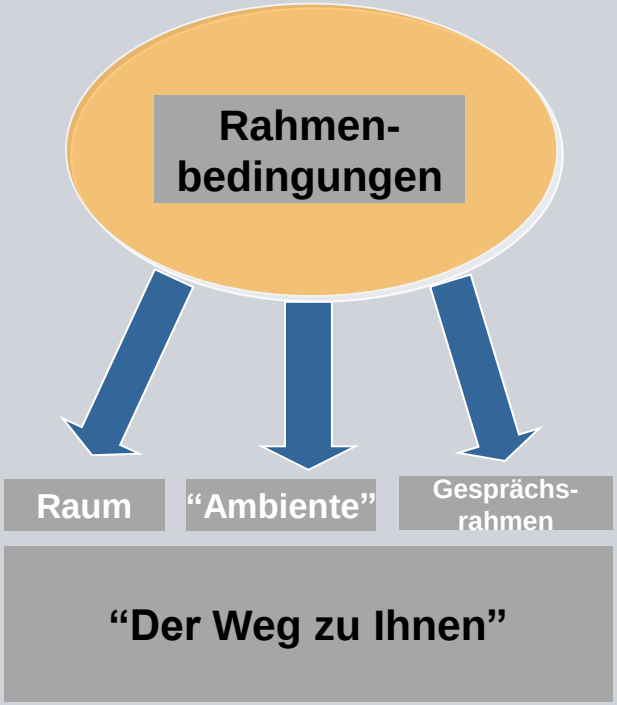
Sie, aber auch der Interessent, wollen im Telefon-/Skype-Gespräch erste Informationen austauschen, um für das persönliche Gespräch „sicherer“ zu sein und damit Zeit zu sparen.

- Für das T/S-Gespräch wird ein fester Termin vereinbart.
- In der Regel läuft das T/S-Interview ähnlich ab wie das face to face Gespräch; die Phasen sind aber kürzer.
- Es werden häufig direkt(er), gezielte(r) Fragen gestellt.
  - > Sich wie auf das persönliche Gespräch vorbereiten!
  - > Ruhigen, ungestörten Platz/Raum nutzen!
  - > „Korrekt“ gekleidet, am (Büro-)Tisch sitzen!
  - > Festnetz bzw. stabile Verbindung benutzen, wenn vorhanden!
  - > Kurz, prägnant und zielorientiert antworten!
  - > Unterlagen, Papier und Schreiberling parat haben!

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Auch Rahmenbedingungen senden non-verbale Signale und unterstützen Ihr Geschäftsauftreten und Ihre Botschaften

PTS.



Raum

- Trennung Geschäftsraum / Privatraum
- Separater Behandlungs- und Gesprächsraum
- Abgeschlossenheit / Schutz Privatsphäre
- Besprechungstisch / Stühle
- Nutzen von Visualisierung (Prospekt/Flipchart)
- Gaderobe / Ständer mit Info-Material

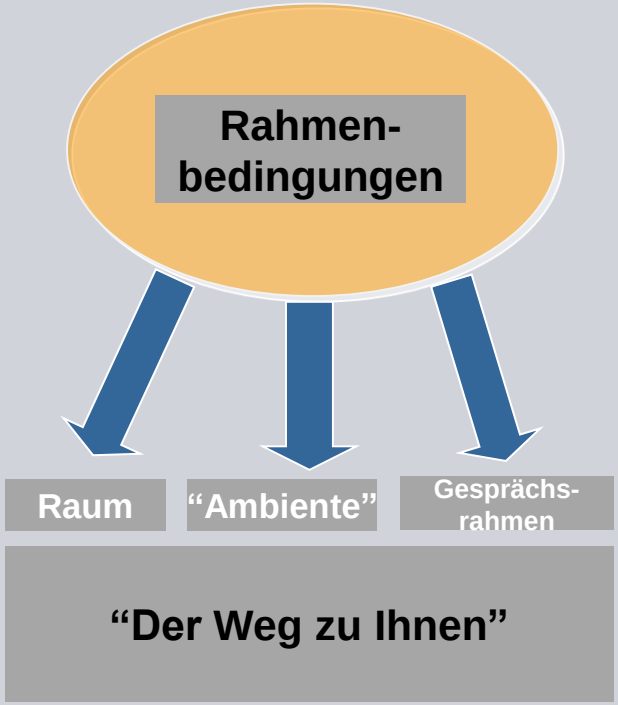
„Ambiente“

- Blumen / Bilder / Gegenstände, ….
  (aber nicht überfrachtet)
- Einheitlicher / durchgängiger Stil
- Ordnung
- ……

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Auch Rahmenbedingungen senden non-verbale Signale und unterstützen Ihr Geschäftsauftreten und Ihre Botschaften

PTS.



Gesprächsrahmen

- Für Besprechungen am besten einen Tisch mit Stühlen nutzen.
- Zumindest Ablage- bzw. Schreibmöglichkeit bieten.
- Ein runder Tisch ist ideal, bei eckigen Tischen besser über Eck, nicht gegenüber sitzen.
- Besprechungstisch vorbereiten. (Getränke, Unterlagen, Deko,…)

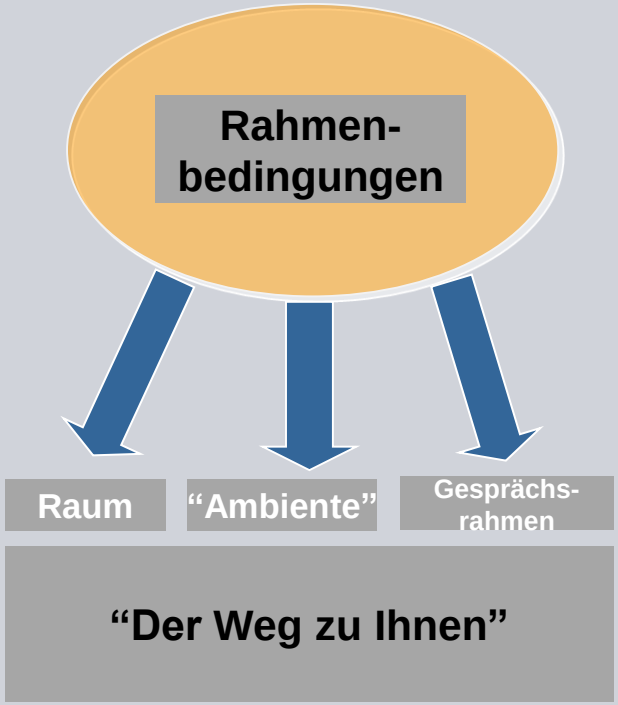
„Der Weg zu Ihnen“

- Nachvollziehbare Anfahrtsbeschreibung (Web)
- Einheitliche / durchgängige / aussagefähige Beschilderung und Benamung

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Auch Rahmenbedingungen senden non-verbale Signale und unterstützen Ihr Geschäftsauftreten und Ihre Botschaften

PTS.



Bedenken Sie bei der Gestaltung der Rahmenbedingungen Ihre gewünschte „Geschäftliche Außenwirkung“ !

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Beherzigen Sie wichtige Elemente für eine erfolgreiche Kommunikation und Gesprächsführung

PTS.

Elemente erfolgreicher Kommunikation

- Aufmerksamkeit zeigen
- Hören Sie zu Hören Sie zu
- Fragen richtig setzten
- Gefühle erkennen und widerspiegeln
- Widersprüchliche Botschaften erkennen
- Ermutigen und beobachten
- Wiederholen und zusammenfassen
- Feedback geben und annehmen

Geben und Nehmen von Gedanken, Informationen und Meinungen und versuchen, den anderen zu verstehen

Copyright Personalberatung und Training - PTS.

Gehen Sie es an...

PTS.

... mit Freude und Geschick zu kommunizieren

... professionell und erfolgreich Interessenten- / Kundengespräche zu führen

... und sich so das Leben ein Stück leichter zu machen !

Copyright Personalberatung und Training - PTS.