

Ihr Logo

Erfolgsfaktor Support

SEMINARVERANSTALTUNG

LESERKOPF



*Musterunternehmen
Deutschland AG*

(Logo Ihres Auftraggebers)

Musterunternehmen Deutschland AG

(Firmenbezeichnung Ihres Auftraggebers)

Datum

(Datum der Seminarveranstaltung)

- **Musterunternehmen**
- Musterstraße 1
- 12345 Musterstadt

- **Telefon:** +49 123 123456
- **Telefax:** +49 123 123457

- **http://www.trainplan.de**
- **E-Mail:** mail@trainplan.de

LESERPROBEN

Das vorliegende Skript ist Bestandteil der Seminarkonzepte TRAINPLAN®, welche nur mit einer gültigen Lizenzierung/Firmierung vom jeweiligen Lizenznehmer verwendet werden dürfen. Eine gültige Lizenzierung beinhaltet die Vervielfältigung und Weitergabe dieses Teilnehmerskriptes, jedoch nur an Seminar- und Schulungsteilnehmer des Lizenznehmers. Der Lizenznehmer ist verpflichtet, den nachfolgenden Text auf dieser Seite beim Vervielfältigen weder zu verändern oder zu löschen, so dass dieser Hinweis in jedem vervielfältigten Skript erhalten bleibt.

Alle Rechte vorbehalten incl. der fotomechanischen Wiedergabe und der Speicherung in elektronischen Medien. Kein Teil dieses Werkes sowie der dazugehörigen Bestandteile darf in irgendeiner Weise (Druck, Fotokopie, Mikrofilm etc.) ohne schriftliche Genehmigung oder gültige Lizenz des Herausgebers reproduziert, vervielfältigt oder anderweitig privat oder gewerblich verwertet werden.

Bei der Zusammenstellung dieses Werkes wurde mit größter Sorgfalt vorgegangen. Trotzdem können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden. Der Herausgeber kann daher für evtl. Fehler und die daraus resultierenden Folgen weder eine juristische Verantwortung noch irgendeine Haftung übernehmen. Verbesserungsvorschläge und Hinweise nehmen wir gerne unter redaktion@trainplan.de entgegen.

In diesem Werk aufgeführte Hardware- und Softwarebezeichnungen sind in der Regel eingetragene Warenzeichen oder sollten als solche betrachtet werden.

© TRAINPLAN® – Bildungsmedien und Verlagsprodukte

TRAINPLAN® ist ein eingetragenes Warenzeichen der SCHMITT Wirtschaftsberatungsgesellschaft mbH

Inhaltsverzeichnis

Einführung	4
Erschwerte Kommunikation in der heutigen Berufswelt und im Privatleben.....	4
Grundeinstellung zur eigenen Tätigkeit	7
Was ist Erfolg?	9
Arbeitsblatt: Wie definieren Sie für sich den Begriff „Erfolg“?.....	11
Positiv denken!	12
Positives Denken und Handeln.....	12
Möglichkeiten und Grenzen der Eigen- und Fremdmotivation	13
Der Motivationsprozess.....	13
Maslows Bedürfnis-Pyramide.....	15
Grundlagen der Kommunikation	16
Kommunikation und ihre Bedeutung.....	16
„Worte repräsentieren nicht die Wirklichkeit.“.....	18
Kommunikationsstufen.....	19
Jede Kommunikation erfolgt auf zwei Ebenen.....	20
Zusammenhang zwischen Kommunikation und Psychologie.....	20
Selbstmordwörter und Reizwörter vermeiden!.....	21
Reizformulierungen.....	22
Die richtige Fragetechnik	24
Wer fragt, der führt – wer argumentiert, verliert!.....	24
Die offene Frage.....	25
Die geschlossene Frage.....	25
Die Alternativfrage:.....	26
Die verschärfte Alternativfrage.....	26
Taktische Fragen.....	27
Aktiv Hinhören	29
Kontrolle und Feedback.....	29
Das Gleichgewicht in der Gesprächsführung.....	30
Konflikt- und Reklamationsmanagement	31
Ursachen und Auslöser.....	31
Vorgehens- und Verhaltensweisen zur Konfliktbehandlung.....	32
Umwandlung eines Einwandes in Zustimmung.....	32
Checkliste: Vorgehens- und Verhaltensweisen zur Konfliktbehandlung.....	33
Vermeidung und Abbau von Konfliktsituationen.....	34
Das Drei-Phasen-Modell der Konfliktaussprache.....	35
Erkunden des Standpunktes der Gegenseite.....	35
Klare Vermittlung des eigenen Standpunktes.....	36
Entwickeln einer gemeinsamen Lösung.....	36
Checkliste Strategien der Konflikthandhabung.....	37
Arbeitsblatt: Gelungene Kommunikation.....	38
Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern	40
Einwandbehandlung.....	41
Umwandlung eines Einwandes in Zustimmung.....	41
Konflikt- und Einwandbehandlung.....	42
10 x richtiges Verhalten bei Einwänden.....	42
Abfangformulierungen zur Einwandbehandlung.....	43
Tages-Clearing	44

EINFÜHRUNG

Erschwerte Kommunikation in der heutigen Berufswelt und im Privatleben

Die Kommunikation selbst ist für die Menschen ein grundlegendes und auch ein äußerst schwieriges und komplexes Feld im menschlichen Miteinander. Vielen Menschen sind oft nicht die wichtigsten Grundlagen ihrer eigenen Kommunikationshandlungen bewusst, geschweige denn deren Auswirkungen auf ihre Gesprächspartner.

In der heutigen Zeit befindet sich die Gesellschaft in einem totalen Umbruch der gesamten zwischenmenschlichen Kommunikationsbeziehungen und spricht bereits von einer Informationsgesellschaft. Was bedeutet das im Einzelnen und vor allem für den Einzelnen?

Wird vor Augen geführt, dass ein Mensch heute innerhalb einer Stunde mehr Informationen bekommen kann, als dies einem Menschen vor 100 Jahren in seinem gesamten Leben möglich gewesen wäre, so ist das ein gewaltiger Fortschritt. Es stellt sich auch die Frage, ob diese Informationsflut für den Einzelnen überhaupt noch zu filtern, zu bewältigen und zu verarbeiten ist.

Zu dieser rasanten Entwicklung tragen neben der Ausweitung traditioneller Informationsmedien, wie Presse und Fernsehen vor allem die neuen elektronischen Medien der Datenübertragung, z. B. Internet, Intranet entscheidend bei. Das „WWW“ (World Wide Web), für die junge Generation ab Kindesbeinen eine Selbstverständlichkeit, bietet Daten- und Informationsaustausch innerhalb von Sekunden.

Informationsgesellschaft und zwischenmenschliche Kommunikation

Faktor Zeit

Die Zeit spielt in allen Bereichen einen entscheidenden Faktor:

Zahlreiche kommunikative Austauschprozesse finden innerhalb von Sekunden oder Sekundenbruchteilen statt, so dass sich die Erwartungshaltung in Bezug auf den zeitlichen Rahmen für die Erledigung eines Anliegens auf ein Minimum reduziert. Der Zeitrahmen für die Erledigung einzelner Aufgaben oder ganzer Tätigkeitsgebiete hat sich erheblich verkürzt. Viele Beispiele im täglichen Leben zeigen dies: Vergleichen Sie z. B. die Zeitspanne für die Erstellung eines Einfamilienhauses, die Entwicklung einer neuen Modellreihe bei einem Automobil oder gar den Lebenszyklus eines Computerprogramms mit dem Zeitraum, der für diese Leistungen vor 10 oder 20 Jahren benötigt wurde.

Dieser Zeitfaktor hat Auswirkungen im beruflichen und privaten Umfeld des Einzelnen. Die Abläufe werden immer schneller. Es muss mehr in kürzerer Zeit erledigt werden. Diese Entwicklungen machen nicht einmal vor dem Privatleben halt: Führen Sie sich die Terminverpflichtungen von Kindern ab dem Vorschulalter vor Augen. Denken Sie an Entfernungen von mehreren 1000 Kilometern, die sich viele Menschen während ihres Urlaubs mit einem von Aktivitäten gespickten Programm auferlegen. Auch diese, eigentlich als Erholungsphase gedachte, Zeit wird zum Stresserlebnis.

Der **Faktor Zeit** ist für den entstehenden Stress verantwortlich. Sowohl auf Mitarbeitern, als auch auf den Unternehmen selbst lastet ein enormer Druck. Viele Unternehmen und die einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können diesem nicht ausweichen.

Grundeinstellungen und Rahmenbedingungen, der immer stärker werdende Wettbewerb, die Behauptung des Einzelnen im Arbeitsprozess oder der Wirtschaftsstandort Deutschland bestimmen die Kommunikation unserer Zeit. Ein aktuelles Thema sind Unternehmenszusammenschlüsse in gigantischen Größenordnungen, die Globalisierung der Märkte, die rasante Entwicklung auf den internationalen Finanz- und Devisenmärkten sowie weltweite Abhängigkeiten und Verflechtungen, die oft mit geringen Ursachen Auswirkungen an ganz anderer Stelle auf der Welt haben.

Diese Auslöser stellen direkte Ursachen für die heutige Berufs- und Arbeitswelt dar, denen sich niemand verschließen kann, der in diesem Prozess steht. Die Hauptursache für viele Probleme besteht in der fehlenden Zeit, besonders für eine ausreichende Kommunikation.

Zeitfaktor führt zu Stress

Mangelnde Zeit - unvollständige Kommunikation

Unvollständige Kommunikation führt zu Problemen, Missverständnissen und nicht selten zu Konflikten. Diese müssen dann durch einen hohen Aufwand an Zeit und Energie beseitigt, geklärt oder gelöst werden, obwohl sie durch ein gutes Gespräch gar nicht erst entstanden wären. Selbstverständlich geht mit mangelnder Zeit auch eine gewisse Härte einher. Man glaubt oft, dass durch angemessene Umgangsformen zu viel Zeit verloren geht und beschränkt sich auf kurze, knappe Informationen. Verstärkt wird das Ganze durch die Schnelligkeit der Kommunikationsmedien wie Datenübertragung, E-Mail usw.

Ursache für dieses „immer schneller, immer höher, immer mehr“ ist nicht allein der in Deutschland erreichte Wohlstand und das damit verbundene Anspruchsdenken aller, jung oder alt. Erreichte Besitzstände wollen nicht aufgegeben werden, die Unternehmen wollen oder müssen Umsätze steigern, Unternehmensgewinne erhöhen und Rationalisierungsprozesse durchführen, um weiter im Markt bestehen zu können. Dies alles ist in den letzten 3 Jahrzehnten mit einer Reduzierung der Grundarbeitszeit einhergegangen, so dass die Schere für den einzelnen automatisch immer weiter zugeht.

Neben den permanent wachsenden beruflichen Anforderungen und Belastungen ist die durch Lehre oder Ausbildung erworbene Grundqualifikation heute für ein komplettes Arbeitsleben oft nicht mehr ausreichend. Eigene Fortbildung und Dazulernen in jeder Altersstufe ist eine zwingend notwendige Voraussetzung (Personal Computer und EDV-Systeme z. B.). Ein weiterer entscheidender Punkt ist die Notwendigkeit, sich auf eine Welt einzustellen zu müssen, die sich radikal und rapide verändert. Veränderung wiederum bedeutet für den einzelnen Mensch ein Umdenken, das Trennen von Altbewährtem und möglicherweise sogar Unsicherheit, die sich negativ auf den Arbeitsprozess und die Umwelt auswirken kann. Zusätzlich wird der Mensch in der heutigen Gesellschaft auch im Privatleben mit einer Vielzahl von Terminen, Verpflichtungen und Informationen überschwemmt, so dass auch dieser Bereich nicht die entsprechende Erholungsphase bringt.

Durch Umwelt-, Berufs- und Arbeitswelt und manchmal sogar durch das Privatleben werden ein hoher Leistungsdruck und Stress erzeugt, denen sich der Einzelne in vielerlei Hinsicht beugen muss. Fehlende Motivation, Frustration, Stress und Aggression entstehen und wirken sich auf das gesamte Miteinander, sowohl im beruflichen wie auch im privaten Bereich, aus. Um diese Auswirkungen nicht mit in den kommunikativen Bereich hineinwirken zu lassen, gibt es einfache Regeln, wie eine gute, informative und partnerschaftliche Kommunikation zu Stande kommt.

Folgen unvollständiger Kommunikation

Stress führt zu zwischenmenschlichen Problemen

GRUNDEINSTELLUNG ZUR EIGENEN TÄTIGKEIT

Bei immer enger werdenden Märkten und gleichzeitig erhöhtem Wettbewerb in nahezu allen Branchen ist es unerlässlich, dass sich jeder Mitarbeiter im Unternehmen über die besondere Bedeutung des Verkaufs bewusst ist und seine Arbeitsweise entsprechend ausrichtet.

Denken und Handeln der verschiedenen Abteilungen, aller Mitarbeiter und Führungskräfte müssen daher verstärkt auf die **Zielrichtung** des **Absatzes** und des **Verkaufs** gelenkt werden. Jedem am Unternehmensprozess Beteiligten muss klar sein, dass ohne Absatz alle Bemühungen des Betriebes im Erfolg zum Scheitern verurteilt sind. Deshalb kommt dem Unternehmensbereich **Verkauf** die **Hauptbedeutung** im Unternehmen zu, dem sich alle anderen betrieblichen Funktionen unterzuordnen haben: Es ist der Markt, der über Erfolg oder Misserfolg eines Unternehmens entscheidet und darüber, ob die Produkte des Unternehmens vom Markt angenommen werden oder nicht.

Die Verkaufsabteilung soll in der Hierarchie des Unternehmens eine übergeordnete, zumindest jedoch eine Schlüsselfunktion einnehmen. Die Sensibilisierung aller Abteilungen und Mitarbeiter für die Belange des Verkaufs ist ein entscheidender Faktor für den gesamten Unternehmenserfolg.

Verkauf ist nicht alles – doch ohne Verkauf ist alles nichts!

In Deutschland herrscht eine zwiespältige Einstellung zum Thema „Verkauf“, was durch verschiedene Bezeichnungen wie Gebietsleiter, Bezirksberater, Repräsentant bis hin zu Key-Account- oder Area-Sales-Manager anschaulich dokumentiert wird.

Eigentlich möchte niemand zugeben, etwas verkaufen zu wollen: Heute muss sich inzwischen nahezu jede Berufsgruppe, von Freiberuflern bis hin zu Ärzten, Rechtsanwälten und Steuerberatern selbst oder ihre Leistungen verkaufen. Verkauf ist hierzulande schnell mit negativen Vorstellungen besetzt, wie „Klinkenputzen“ o. ä. und wird häufig mit nicht hoch angesehenen Verkaufstätigkeiten in Verbindung gebracht. Bei Befragungen stehen Verkaufstätigkeiten oft an letzter Stelle auf der Berufswerteskala.

Bedeutung des
Verkaufs



GRUNDEINSTELLUNG ZUR EIGENEN TÄTIGKEIT

Entscheiden Sie deshalb selbst, ob Ihnen Ihre Verkaufstätigkeit wirklich Freude macht, ob Sie voll hinter Ihrem Produkt, hinter Ihrem Unternehmen und Ihrer Tätigkeit stehen. Nur dann können Sie in dem Maße überzeugen, in dem Sie selbst überzeugt sind. Denken Sie an den bekannten **Satz von Augustinus**:

„Du kannst nur das Feuer entzünden, das in Dir selbst brennt!“

Neben der Mentalitätsproblematik kommt noch eine weitere hinzu: Der Verkauf unterliegt einer ständigen Leistungsmaximierung, denn in unserer Wirtschafts- und Gesellschaftsform bedeutet Stagnation bereits Rückschritt.

Deshalb unterliegen Verkaufsmitarbeiter und alle an diesem Prozess Beteiligten einer permanenten und ständigen Leistungsmaximierung. Dieser Druck im Berufs-, wie auch im Privatleben wird von vielen Menschen als schwierig empfunden. Im Verlauf dieses Skriptes werden grundlegende Arbeits- und Erfolgstechniken behandelt, durch die Leistungsmaximierung in allen Bereichen einfacher, schneller und effektiver durchzuführen ist.

Prüfen Sie Ihre Einstellung!



Leistungs-
maximierung

WAS IST ERFOLG?

Erfolg ist, gesteckte Ziele zu erreichen.

Wer ohne Ziele lebt, kann nicht erfolgreich sein, denn er weiß nicht, ob er einen Erfolg für sich verbuchen kann!

Was zeichnet erfolgreiche Menschen aus?

- Sie haben Mut etwas Neues auszuprobieren.
- Sie setzen sich Ziele.
- Sie lieben ihre Aufgaben und erfüllen diese mit Leidenschaft.
- Sie lieben sich selbst und andere Menschen.
- Sie sehen Probleme als Chancen.
- Sie halten sich nicht lange an Misserfolgen fest.
- Sie nutzen Misserfolge für die persönliche Weiterentwicklung.
- Sie tragen Verantwortung für ihr Handeln.
- Sie glauben an sich und an ihren Erfolg.
- Sie können ihren Erfolg genießen.
- Sie sind flexibel.
- Sie haben Visionen.
- Sie gestalten ihr Leben aktiv.

Wer bestimmt, was Erfolg ist?

Jeder bestimmt für sich, was Erfolg ist und wann er erfolgreich ist. Für den einen ist Erfolg, eine Hochsee-Yacht zu besitzen und einen exklusiven Wagen zu fahren. Der andere versteht unter Erfolg, eine Familie mit vielen Kindern zu haben. Sie verstehen unter Erfolg vielleicht, einen tollen Job zu haben, der Sie ausfüllt, eine Familie, mit der Sie glücklich und zufrieden sind.



Merkmale erfolgreicher Menschen

Jeder Mensch definiert Erfolg individuell. Oft haben Menschen sich mit der eigenen Definition über Erfolg noch gar nicht beschäftigt, da sie überlieferte Informationen als ihre eigenen Vorstellungen ansehen.

Es ist bequem, sich nicht mit den eigenen Wünschen auseinandersetzen zu müssen, doch ein glückliches Leben kann so nicht erwartet werden.



Überprüfen Sie, ob Ihre Vorstellungen über Erfolg wirklich Ihre eigenen Vorstellungen sind:

- Was ist Erfolg für Sie?
- Haben Sie in Ihrer Phantasie ein glückliches Leben?
- Was muss Ihr Leben alles beinhalten, damit Sie Ihr Leben als erfolgreich bezeichnen können?
- Wie sieht Ihr Leben aus, privat und beruflich?
- Was unternehmen Sie mit Ihren Freunden?
- Wo und mit wem wohnen Sie?
- Was machen Sie beruflich?
- Sind Sie Chef oder Angestellter?
- In welchen Lebensbereichen sind Sie noch nicht erfolgreich?
- Schreiben Sie für jeden Lebensbereich auf, was Ihnen noch fehlt, um erfolgreich zu sein.
- Was ist für Sie der wichtigste Wunsch?
- Starten Sie gleich heute mit der Verwirklichung!