

Ihr Logo

SEMINARVERANSTALTUNG

Schwierige Kunden – gibt es nicht!

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

LESERPROBE

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
Die Grundlagen der Kommunikation	7
Wahrnehmungstest	9
Ebenen der Kommunikation	10
Jede Kommunikation erfolgt auf zwei Ebenen.....	11
Negative Formulierungen positiv ausdrücken	12
Gestaltung von positiver Gesprächsatmosphäre	13
Die Kontaktphase, der erste Schritt zu Ihrem Erfolg!.....	13
Positive Gesprächsatmosphäre.....	13
Gleichwertige Gesprächspartner	13
Gemeinsames Interesse.....	14
Den richtigen Ton anschlagen.....	14
Die positive Gesprächsatmosphäre ist der Grundstein Ihres Erfolges!	15
Fragenarten und -techniken	16
Wer fragt, der führt – wer argumentiert, verliert!.....	16
Die offene Frage.....	17
Die geschlossene Frage.....	17
Die Alternativfrage:.....	18
Die verschärfte Alternativfrage.....	18
Taktische Fragen	19
Reden Sie nicht, fragen Sie!	21
Partnerschaftliche Gesprächsführung	22
Grundregeln für eine partnerschaftliche Gesprächsführung sind:.....	22
Das Gleichgewicht in der Gesprächsführung.....	22
Selbstmordwörter vermeiden!.....	23
Reizwörter vermeiden!	23
Killerphrasen	24
Die fünf Todsünden im Umgang mit Kollegen und Kunden	25
Erfolgreicher Umgang mit schwierigen Kunden	26
Kundentypen.....	26
Richtiger Umgang mit schwierigen Kunden	29
Einwandbehandlung	30
Umwandlung eines Einwandes in Zustimmung.....	30
Konflikt- und Einwandbehandlung.....	31
10 x richtiges Verhalten bei Einwänden	31
Abfangformulierungen zur Einwandbehandlung	32
Ursachen und Auslöser	33
Checkliste: Vorgehens- und Verhaltensweisen zur Konfliktbehandlung	34
Vermeidung und Abbau von Konfliktsituationen	35
Wenn der Kunde zweimal nervt	36
Denken Sie dran	37
Praxis-Tipps	37
Tages-Clearing	38

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 dies 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.

Folgen unvollständiger Kommunikation

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 einstellen zu müssen, die sich radikal und rapide verändert. Veränderung wiederum bedeutet für den einzelnen Mensch ein Umdenken, das Trennen vom Altbewährten 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.

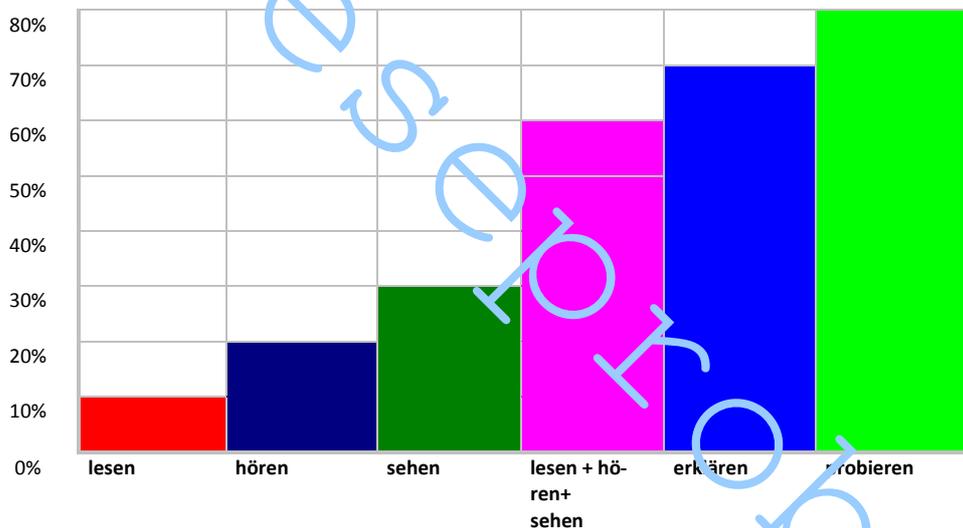
Durch Umwelt-, Berufs- und Arbeitswelt und manchmal sogar durch das Privatleben werden ein hoher Leistungsdruck und Stress erzeugt, denen sich der Einzelne in vielerlei Hinsicht beugen muss. Fehlende Motivation, Frustration, Stress und Aggression entstehen und wirken sich auf das gesamte Miteinander, 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.

Stress führt zu zwischenmenschlichen Problemen

DIE GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

Die Kommunikation von Mensch zu Mensch wird auch in Zukunft von großer Bedeutung sein. Das Wissen, welche Einzelfaktoren kommunikationsrelevant sind und welche Wirkung sie auf den Menschen haben, ist die Voraussetzung.

Untersuchungen haben gezeigt, dass die akustischen, visuellen und kinästhetischen (erfühlbaren) Signale von Menschen in folgender Rangordnung im Gedächtnis behalten werden:



Kommunikative Signale und die Rangfolge ihrer Wahrnehmung

In der Wahrnehmung dieser Signale gibt es individuelle Unterschiede. „Wahrnehmung ist das, was wir für „wahr“ nehmen.“ Dieses Zitat von **Reinhard K. Sprenger** verdeutlicht, dass der Dialog mit dem Partner zum Ausgangspunkt des Gesprächs gemacht werden muss. Voraussetzung ist, dass zunächst der bevorzugte Kommunikationskanal herausgefunden werden muss. Es werden visuell, akustisch und kinästhetisch orientierte Wahrnehmungstypen unterschieden. Ein erfolgreicher Kommunikationsprozess ist nur dann möglich, wenn das primäre Kommunikationssystem des Gesprächspartners erkannt und genutzt wird.

Wahrnehmung = für „wahr“ nehmen

Es muss dann eine **Anpassung/Angleichung der Gesprächspartner** mit allen kommunikativen Mitteln (Sprache, Gestik, Mimik) erfolgen.

In den folgenden Kapiteln werden Grundlagen erläutert, die helfen, gezielter zu kommunizieren, Kommunikationsschwierigkeiten zu erkennen und diese abzubauen zu können.

In der Kommunikation versteht sich die **Neuro-Linguistische Programmierung** als Modell, mit dem Kommunikationsprozesse bewusst analysiert, geplant und gestaltet werden können. Ziel der Neuro-Linguistischen Programmierung (NLP) ist es, die Signale des Unterbewusstseins zu analysieren und damit den Einfluss der Kommunikation auf das menschliche Verhalten und seine Lernfähigkeit zu erkennen. Psychologisch erklärbare Kommunikationsschwierigkeiten sind mit NLP zu identifizieren und zu überwinden: Es werden bewusste und unbewusste Handlungen strukturiert und Methoden abgeleitet, die es ermöglichen, besser und eindeutiger zu kommunizieren.

Logik, Psychologie, Dialektik und Rhetorik sind die Instrumente, um die Erkenntnisse aus der NLP anwenden zu können. Die optimale Kombination ermöglicht es, die Vorstellungen und Gefühle des jeweiligen Gesprächspartners richtig zu deuten.

Um das Verhalten auf den Partner ausstimmern und eindeutig kommunizieren zu können, ist die Harmonisierung folgender Bereiche Voraussetzung:

- Sprache, Wortschatz und Satzbau
- Stimme und Sprechweise
- Gestik und Mimik
- Körpersprache und Erscheinungsbild

„Worte repräsentieren nicht die Wirklichkeit!“

Korzybski

Dieses Zitat von **Korzybski** verdeutlicht den Grundgedanken der Neuro-Linguistischen Programmierung. In den folgenden Abschnitten wird auf die Faktoren eingegangen, die die verbale und nonverbale Kommunikation bestimmen.

NLP und
Kommunikation

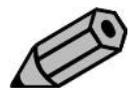


Wahrnehmungstest

Wahrnehmung kann höchst unterschiedlich sein. Bei einem Gespräch kommt es darauf an, dass Sie möglichst schnell die zentrale Botschaft erkennen. Eine falsche oder missverständliche Botschaft führt das Gespräch in eine falsche Richtung.

Folgen Sie genau den folgenden Informationen! Für den Test benötigen Sie einen Partner, der die Zeit kontrolliert sowie Schreibutensilien. Sie haben für die Aufgabe vier Minuten Zeit!

1. Lesen Sie diese Anweisung sorgfältig, bevor Sie etwas tun!
2. Setzen Sie Ihren Namen in die rechte obere Ecke dieses Blattes!
3. Machen Sie einen Kreis um das Wort Name in Satz 2!
4. Zeichnen Sie 5 kleine Quadrate in die linke obere Ecke!
5. Machen Sie ein X in jedes Quadrat!
6. Schreiben Sie rechts neben der Überschrift: Ja, ja, ja!
7. Zeichnen Sie einen geschlossenen Kreis um das Wort: „NEU“!
8. Multiplizieren Sie 703 x 66. Ergebnis:
9. Sprechen Sie laut Ihren Vornamen aus, wenn Sie an diese Stelle kommen!
10. Addieren Sie 9454 und 15208. Ergebnis:
11. Zeichnen Sie ein Quadrat um das Ergebnis!
12. Zählen Sie still in Ihrer gewohnten Sprechweise rückwärts von 10 bis 1!
13. Machen Sie mit Ihrem Stift drei kleine Löcher in ein Blatt Papier!
14. Wenn Sie bisher alle Anweisungen befolgt haben, sagen Sie laut vor sich hin: „Ich habe.“
15. Unterstreichen Sie alle geraden Zahlen am linken Blattrand!
16. Zeichnen Sie ein Dreieck um das Wort Ecke in Satz 4!
17. Unterstreichen Sie jedes „s“ in dieser Zeile!
18. Kreuzen Sie alle Zeilen an, die eine 3 beinhalten oder durch 3 teilbar sind!
19. Sagen Sie laut: „Ich habe es geschafft!“
20. Nachdem Sie nun alles sorgfältig und vollständig gelesen haben, führen Sie nur aus, was in Satz 2 gesagt wurde!



Sind Sie mit Ihrem Ergebnis zufrieden? Haben Sie die wesentliche Information erfasst?

An diesem kleinen Beispiel zeigt sich sehr deutlich, wie unterschiedlich die Wahrnehmung ist.

Ebenen der Kommunikation

