

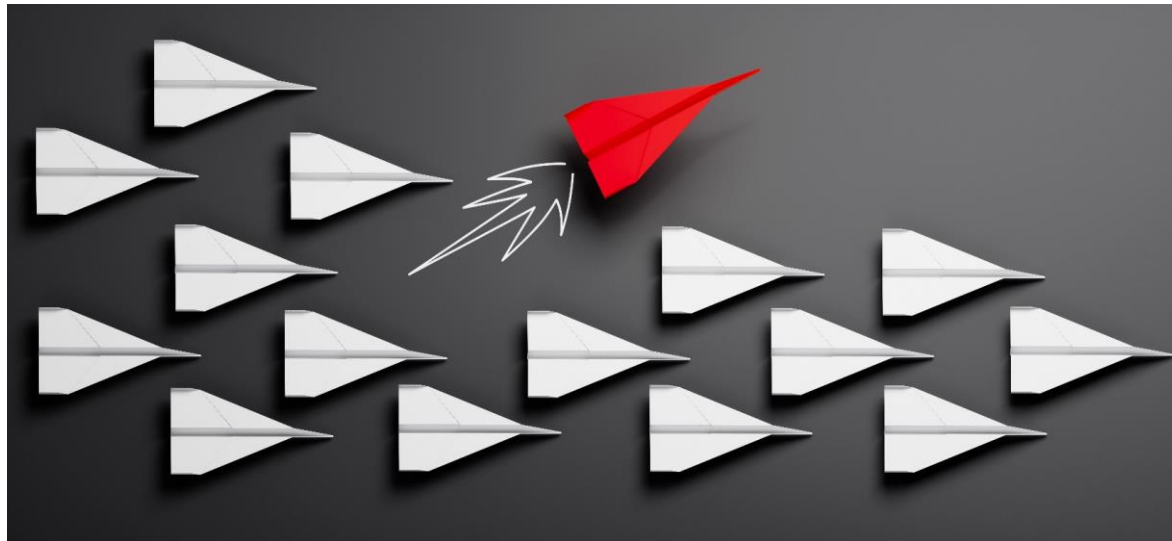
Willkommen zu eurer Webinar-Reihe

Fachkraft Direktmarketing für NPO (IHK)

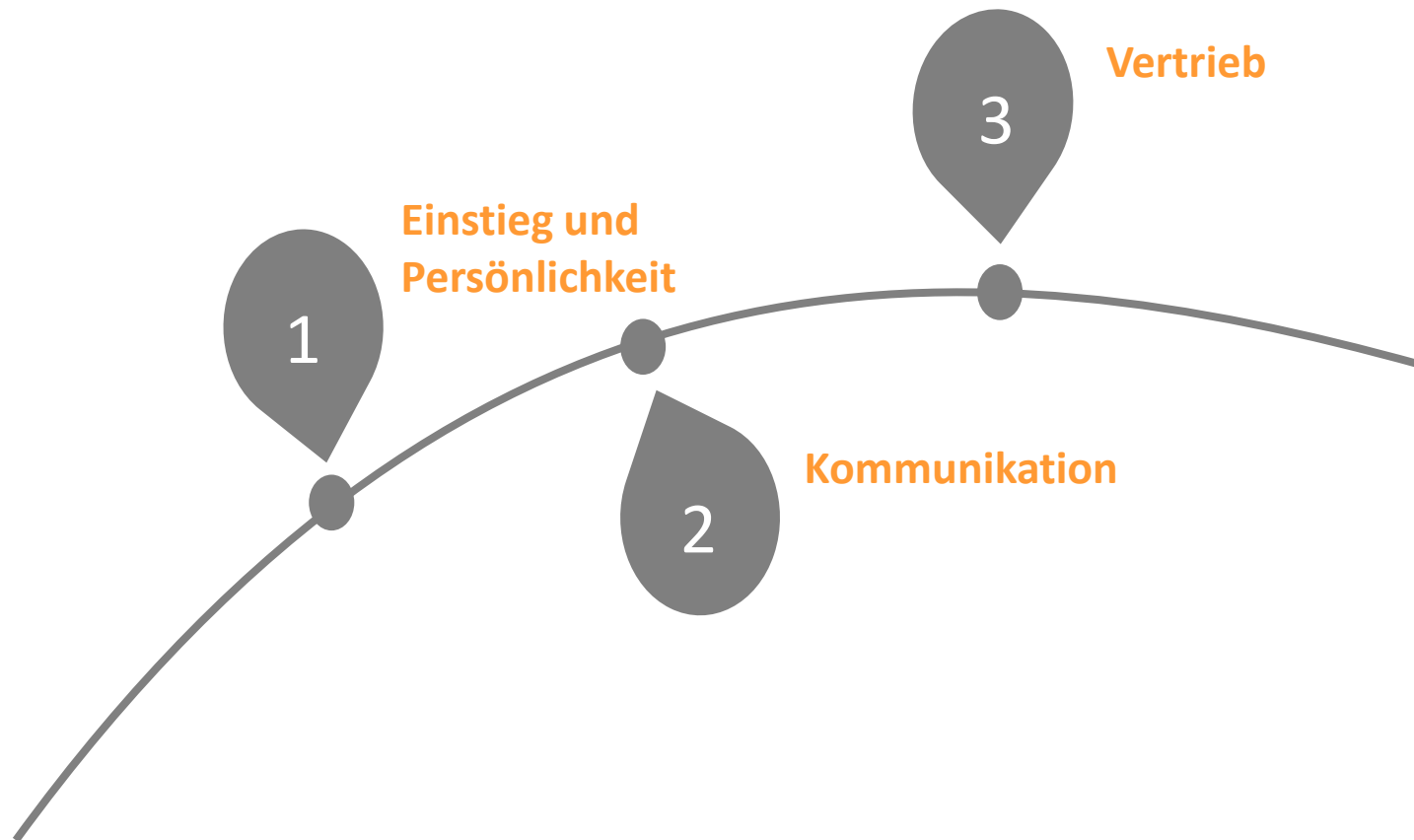
Wesser



**Der einzige Mensch, der heute
etwas ändern kann bist DU!**



Was erwartet euch?





Was sind deine Gedanken und Ziele zum Lehrgang?

—> Diese erreichte

Weiterentwicklung
Vorbereitung auf das bevorstehende Berufsleben
Wissen verschriftlichen/
Sichtbarer machen
Persönliches Wachstum
Weiterbilden, IHK Zertifikat im LL
LL
Persönliche Weiterentwicklung, Neue Impulse
Persönlichkeitsentwicklung
Wachstum aus Unternehmerischer und persönlicher Sicht
Hintergrundwissen
etwas neues lernen
Verbesserung im Job
Softskills lernen
Neuen Input hinsichtlich Kommunikative Fähigkeiten ausbauen
Persönlichkeitsentwicklung abselts von Youtube-Videos und Büchern
Wasser-Wissen sichtbar machen
Nachweis für meine Arbeit bei Expertenwissen aneignen :)
Wasser
psychologische Hintergründe zum Werben
Gamechanger lernen
Neuer Input
In meinem Wesen selbst wachsen sowie im Alltag meiner Arbeit
Aufstellung/Überblick über neue Leitfäden für andere Bereiche
Vornahendes und neues wissen
Vorbereitung auf meine persönlichen Verkaufsseminare
Neue Perspektiven gewinnen
Macht sich gut im Lebenslauf
Neue Herangehensweisen an die Vertriebsarbeit, kennenlernen von anderen Arten des vertriebs

Persönliche Entwicklung

Neue Impulse zur Weiterentwicklung, sowohl in der Persönlichkeit, als auch bei der Arbeit, also im Gespräch

Was symbolisiert für dich eine Verkäuferpersönlichkeit?

lynnlaubr...



Welche Erfahrungen habe ich in der Vergangenheit gemacht?

Vertrauen

Professionell zu sein

Ruhe ausstrahlen

Begeistern können

Wertschätzung

"Mini" Freundschaft :)

Es gibt nette Menschen

Ehrlich herzliche Menschen (als würde man sich schon lange kennt)

Motivation = Bestleistung abrufbar

Positiv

Lügen & Treistigkeit

Schlechtes Wetter / Witterung

Frust / Zielscheibe zum abladen

Deswegen bringen wir den
Sonnenschein immer von uns
aus zur Türe @Johannes☺

Frequenz an der Türe / Keine Gespräche

Wir werden nicht als Mensch wahrgenommen

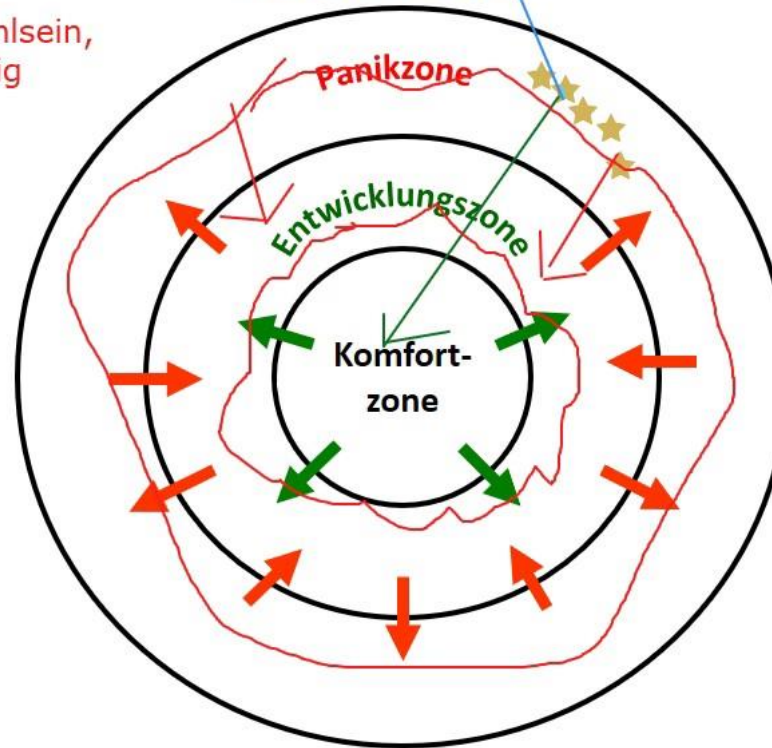
Menschen sind unzufrieden und frustiert vom
eigenen Leben = selten wird eine glückliche
Person getroffen

Negativ

Entwicklungskreis

Panikzone:
Angst, Unsicherheit, Unwohlsein,
Stress, Missachtung, Traurig

Weg aus Panikzone und rein in
die Komfortzone



Komfortzone:
Wenn ich mit vielen Personen
im Raum bin, ein reger
Austausch gegeben ist.
Gesellschaft mit anderen.

Entwicklungszone:
Der nächste Mensch ist ein
liebvoller Mensch



**Vom Wissen
zum Können
zu gelangen,
das ist das Ziel!!!**



Die Kompetenzstufenentwicklung



Wie erzeuge ich Resonanz?



Motivation



Selbstmotivation / Fremdmotivation





**Extrinsische
Motivation**

**Intrinsische
Motivation**



Menschliches Verhalten: Motiv – Verhalten – Ziel

Jedes **Motiv** entspringt einem Bedürfnis!



Jedes **Bedürfnis** will befriedet werden!
Die Befriedung des Bedürfnisses geschieht



über ein bestimmtes **Verhalten!**



Jedes Verhalten führt zu einem **Ziel!**



Motivation - 2 Richtungen der Motivation

Weg-von-Motivation

Bei der Weg-von-Motivation wollen wir „weg von etwas“, weg von einem unerwünschten Zustand, einem miesen Job oder Menschen. Dahinter steckt jedoch meist ein Fluchtreflex. Das „Reißaus nehmen“ kann auch ein bequemes Ausweichen und unstrategisches Vorgehen sein. Hauptsache: weg!

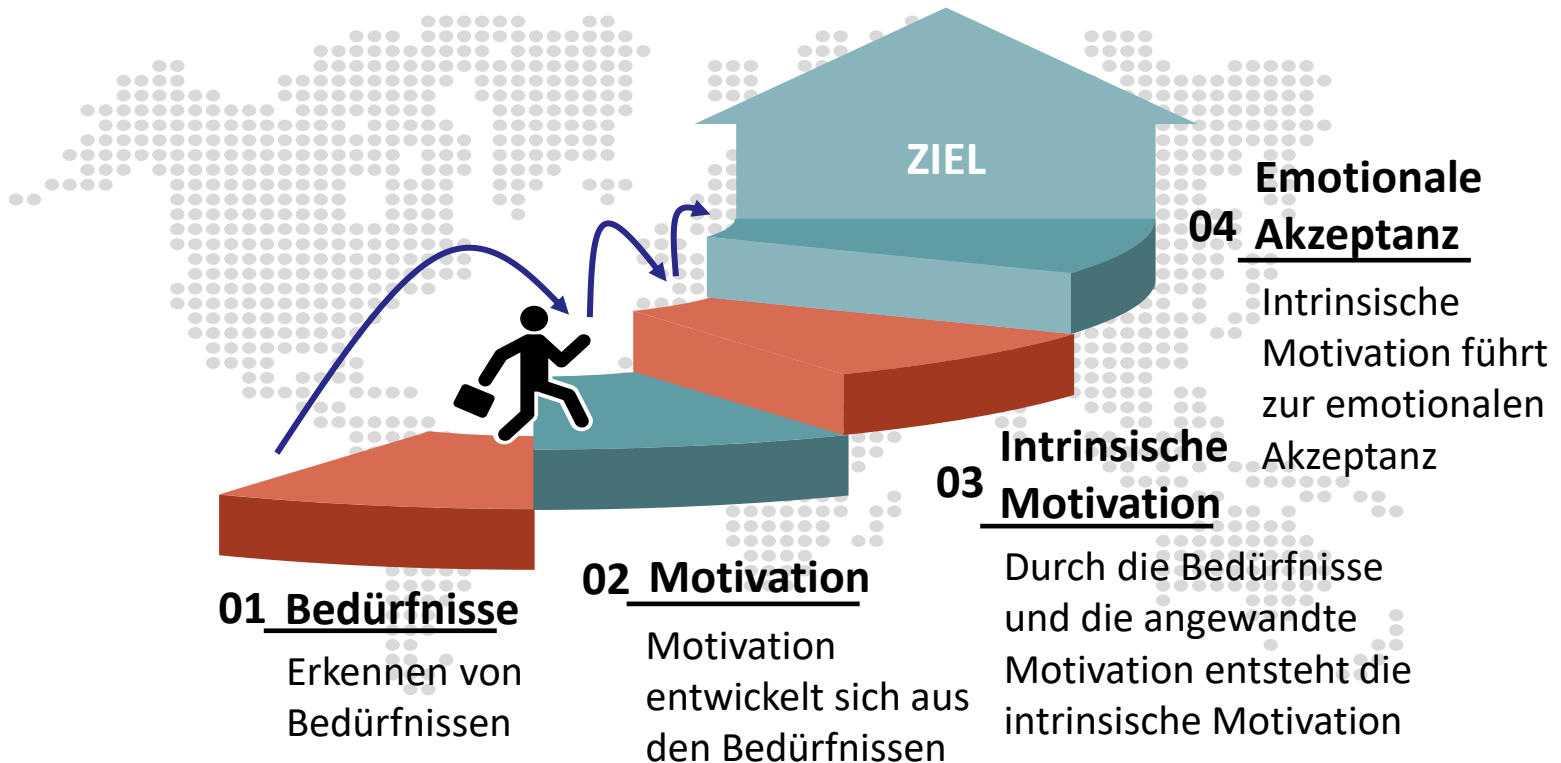
Hin-zu-Motivation

Wer sich dagegen irgendwo „hin“ orientiert, verfolgt meist einen Plan oder eine Strategie – und sieht prompt auch noch zielstrebig aus. Bei der Hin-zu Motivation wollen wir etwas erreichen, uns zu einem gesteckten Ziel hin entwickeln und haben klar vor Augen, wohin der Weg Sie führen soll.

Dauerhaft wirkt nur die Hin-zu-Motivation.



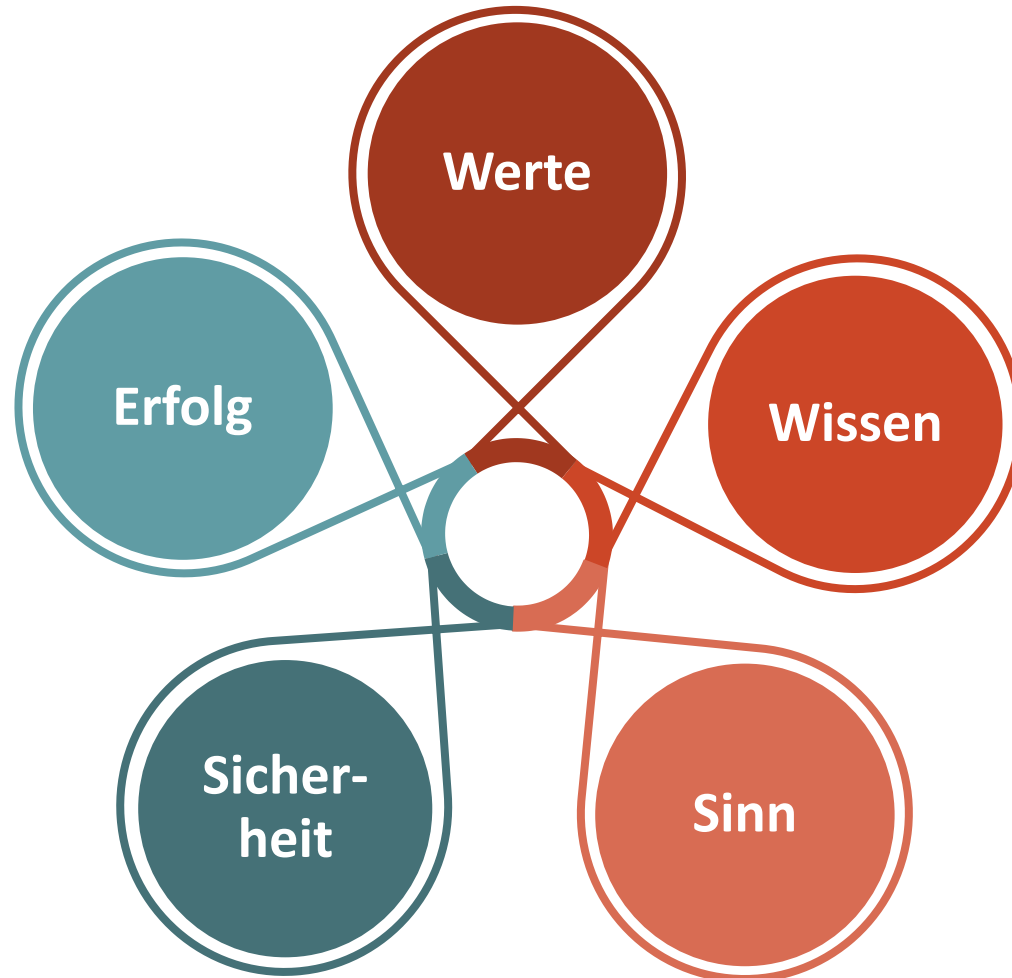
Vom Bedürfnis zur emotionalen Akzeptanz



Motivation durch Selbstverantwortung ...



Aspekte der Eigenmotivation



Motivation

Def.

Gesamtheit aller Motive, die zur Handlungsbereitschaft führen

oder

Das streben des Menschen nach Zielen / nach Zielobjekten

oder

Motivation = Energie

oder

Motivation = Kopf + Körper



Motivation entwickeln

- Freude und Spaß (...yeah!)
- Anerkennung und Erfolg aus der Arbeit (... mehr Zeit für Wichtiges)
- Wertschätzung (... Prima!)
- Soziale Integration (... schön, wenn wir alle das können)
- Ermutigung (... wir machen das gemeinsam)
- Sicherheit (... künftige Neuerungen leichter umsetzen zu können)
- Sicherheit / Unterstützung (... ich helfe dir gerne)
- Anerkennung
- Lob
- Demotivierende Faktoren reduzieren (wenn möglich)

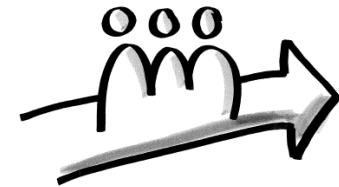


Die 3 JA's – Basis von Emotionaler Akzeptanz

JA zum Sinn ➤ wozu?



JA zum Weg ➤ wie konkret?



JA zum Bauch ➤ wie geht es mir dabei? + kümmert sich jemand darum?





**Nicht von außen wird
die Welt umgestaltet,
sondern von innen...**



Erfolg hat keinen Lift.
Sie müssen die Treppe
nehmen.



Was waren gestern die wichtigsten Impulse?

Motivation
Energie

Spontan Sätze beantworten -
was kommt direkt in einem auf
(Selbstreflexion)

Motivation / Bedürfnis / Motiv

Hin zu statt Weg von

Resonanz

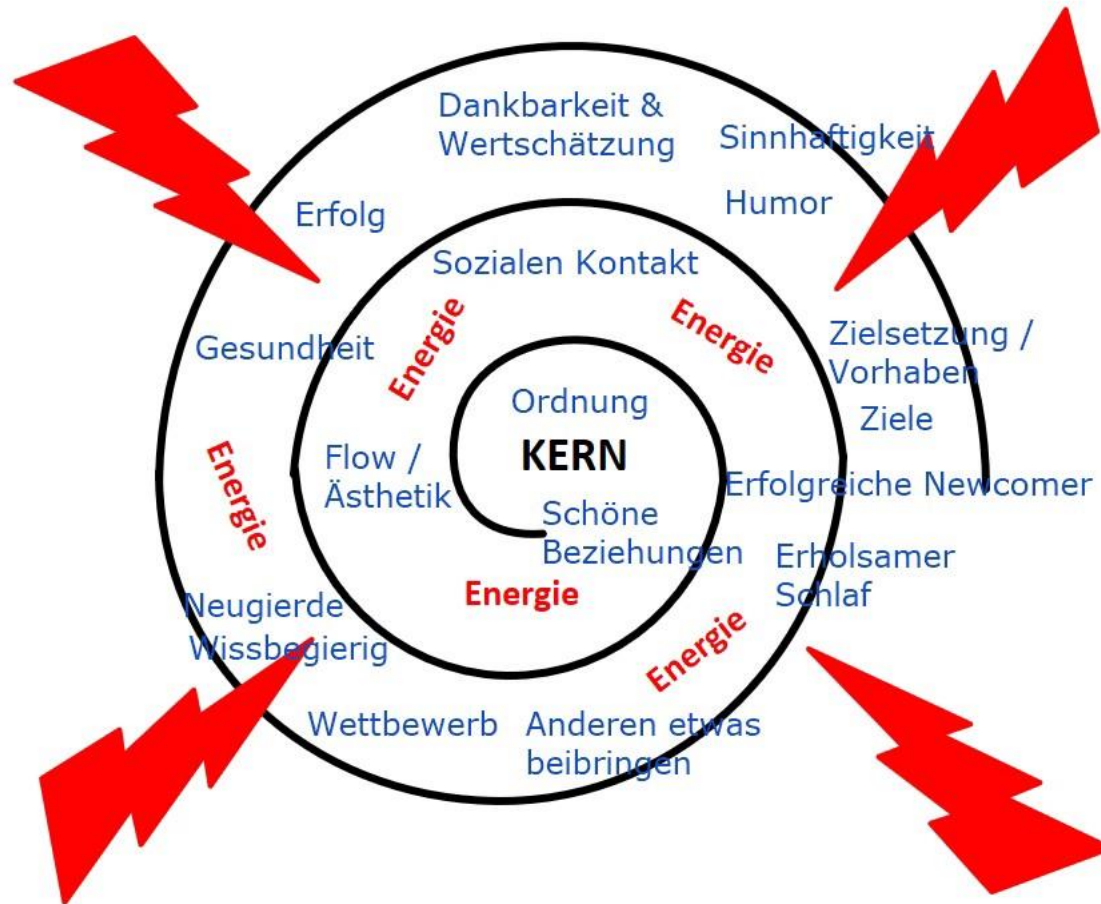
Panikzone (Entwicklungskreis)



Extrinsische & Intrinsische
Motivation



Dein Energiekreis

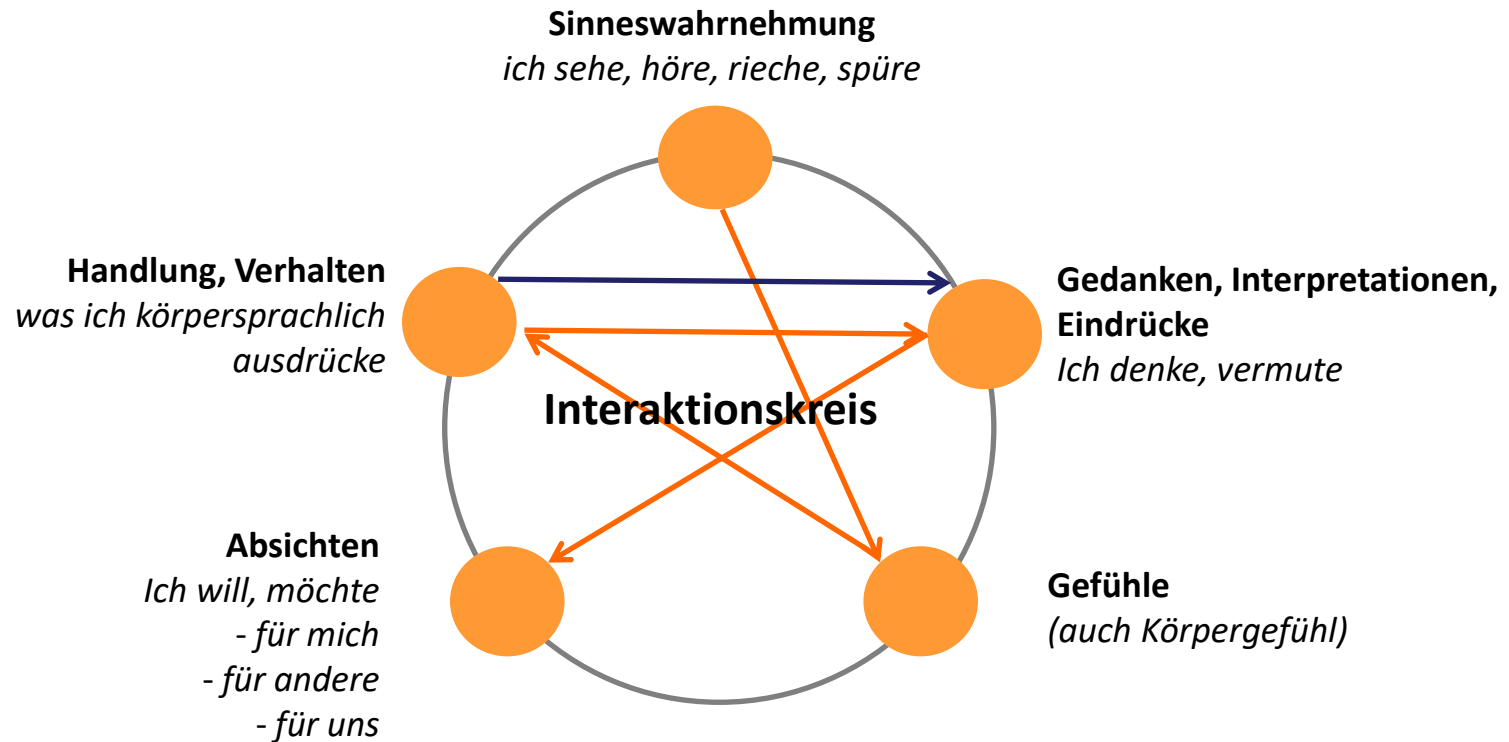


Unterschiedliche Wahrnehmung?



Selbstwahrnehmung und Bewusstheit schärfen!

- Ein Modell: Das Bewusstheitsrad -

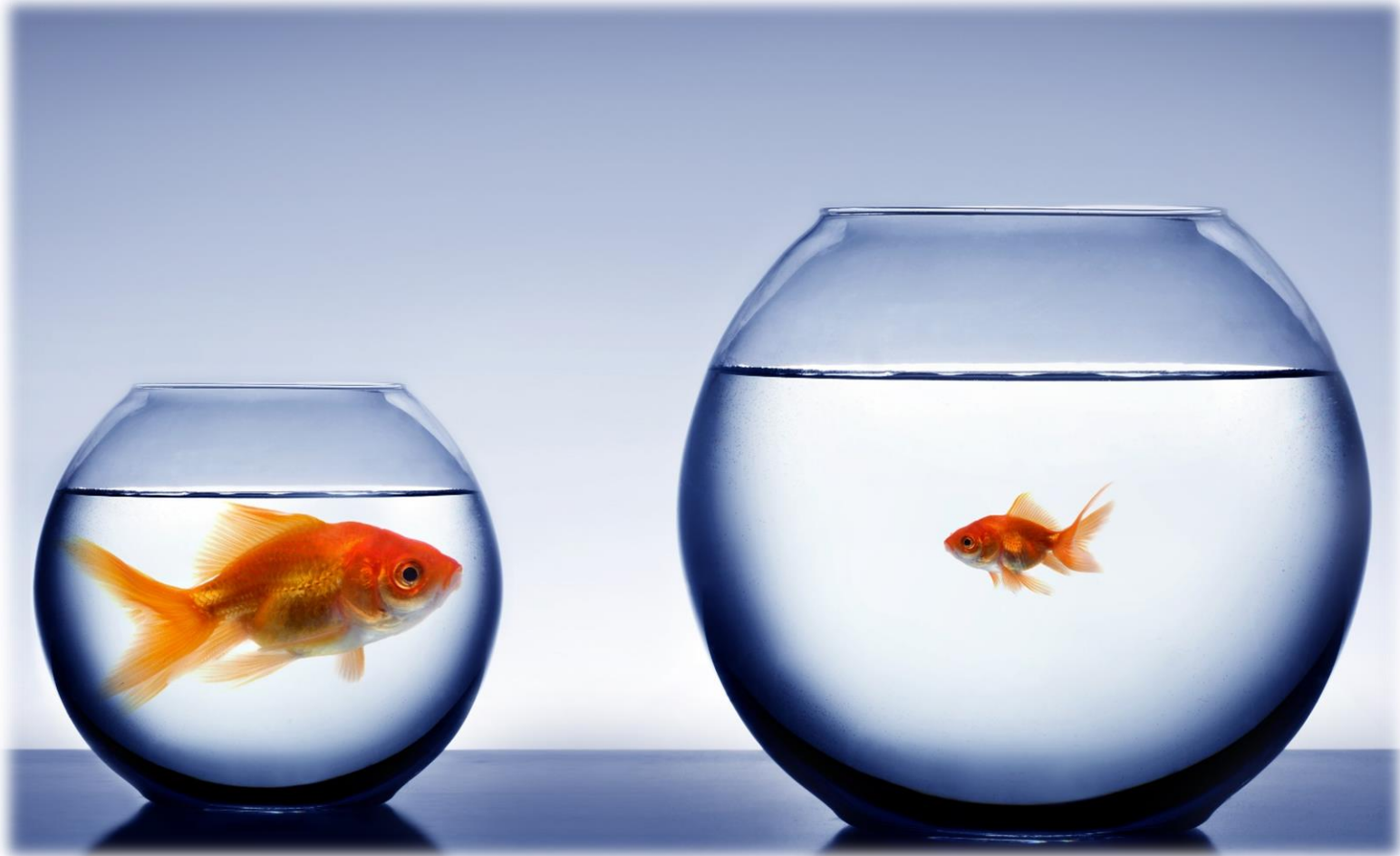


7 sec

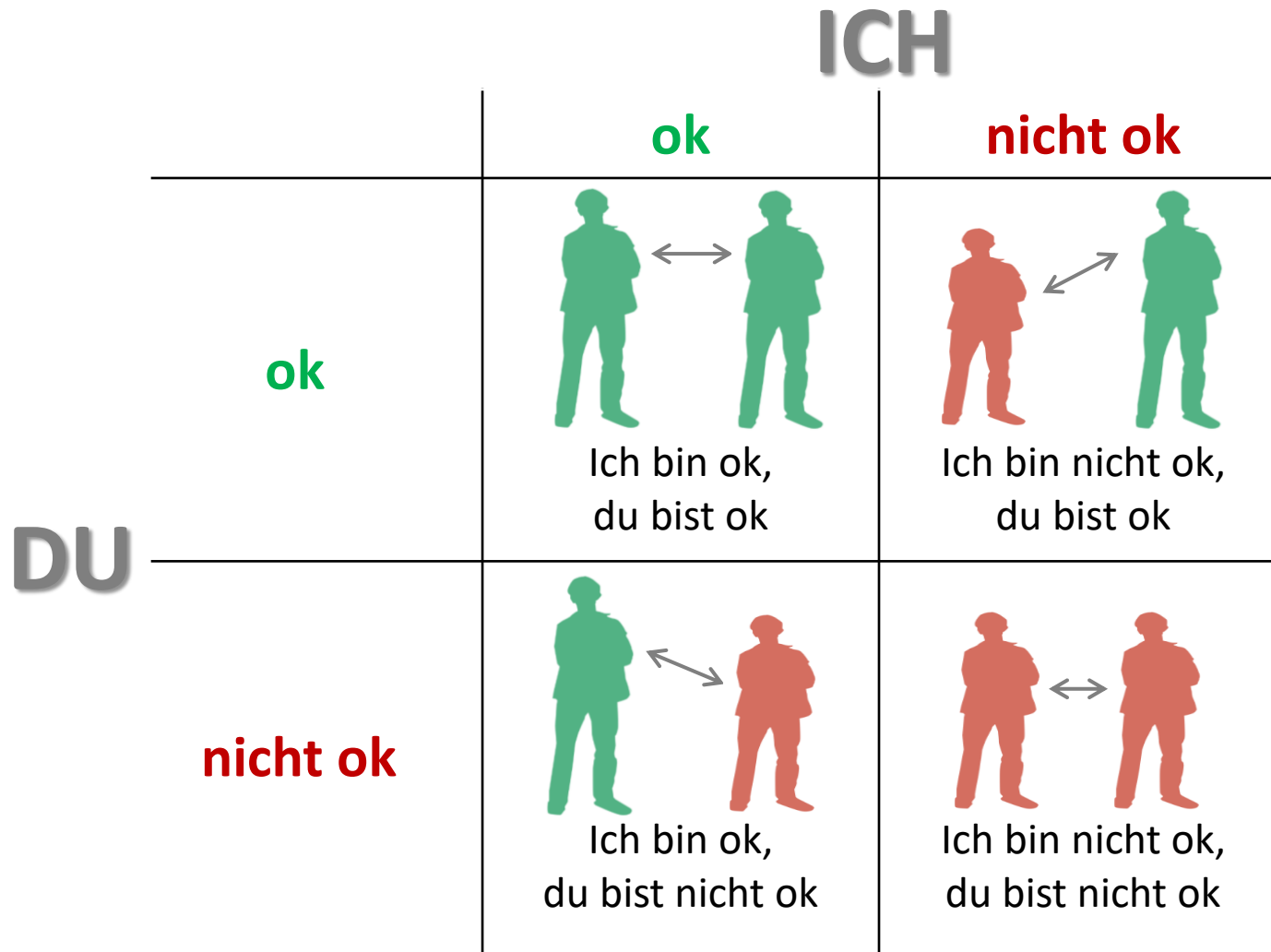
Je bewusster ich mir meiner selbst bin, desto handlungsfähiger bin ich in schwierigen Situationen



Lebenspositionen

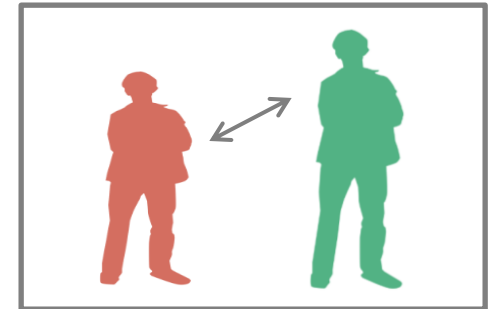


Lebenspositionen



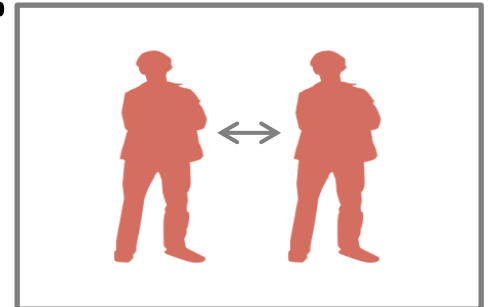
**Du bist okay,
ich bin nicht okay**

**Vor solchen Gesprächen habe ich
immer ein ungutes Gefühl.
Als Kunde ist der andere einfach in
einer stärkeren Position.**



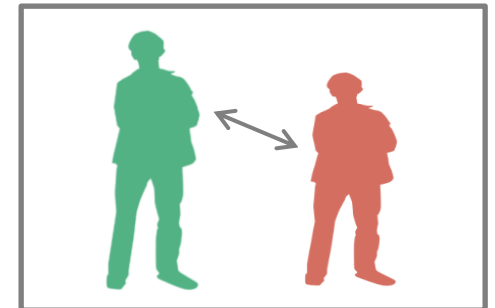
**Ich bin nicht okay,
du bist nicht okay**

**Warum soll ich mich
eigentlich um diese
arrogante Kollegin bemühen,
wenn ich weiß, dass ich sie doch
nicht überzeuge?!**



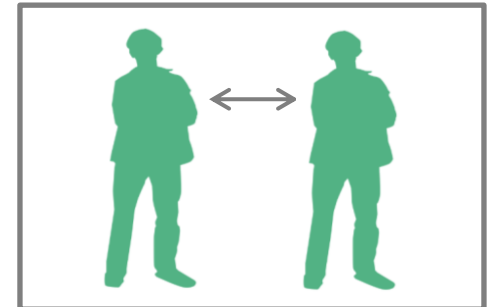
**Ich bin okay,
du bist nicht okay**

**Ob der andere will oder nicht:
dem werde ich meine Ideen verkaufen.
Er muss es einfach annehmen.**



Ich bin okay, du bist okay

**Wir werden zusammen
die optimale Lösung finden.
Ich freue mich auf das Gespräch mit
meinem Teamleiter, auch wenn es
schwierig werden sollte.**





Intrapersonale und Interpersonale Intelligenz

Intrapersonale Intelligenz

- ✓ **Selbstwahrnehmung**
 - ▶ Eigenes Erleben realistisch und differenziert erforschen
- ✓ **Selbstregulierung und Selbstführung**
 - ▶ Automatische Reaktionen unterbrechen
 - ▶ Auf eigene Gefühle, Gedanken und Verhaltensweisen bewusst Einfluss nehmen können
- ✓ **zur Selbsterkenntnis**
 - ▶ Innere Ressourcen nutzen können
 - ▶ Zutreffendes Bild von sich selbst machen können



Interpersonale Intelligenz

- ✓ **Empathie**
 - ▶ Motivation und Ziele anderer anerkennen
 - ▶ Andere Menschen verstehen, sich auf sie einstellen
 - ▶ Einfühlungsvermögen und Verständnis zeigen
- ✓ **Gestaltung von Beziehungen**
 - ▶ Beziehungen gut gestalten, aufbauen



Die eigene Persönlichkeit ist ein wichtiges Instrument im Vertrieb.

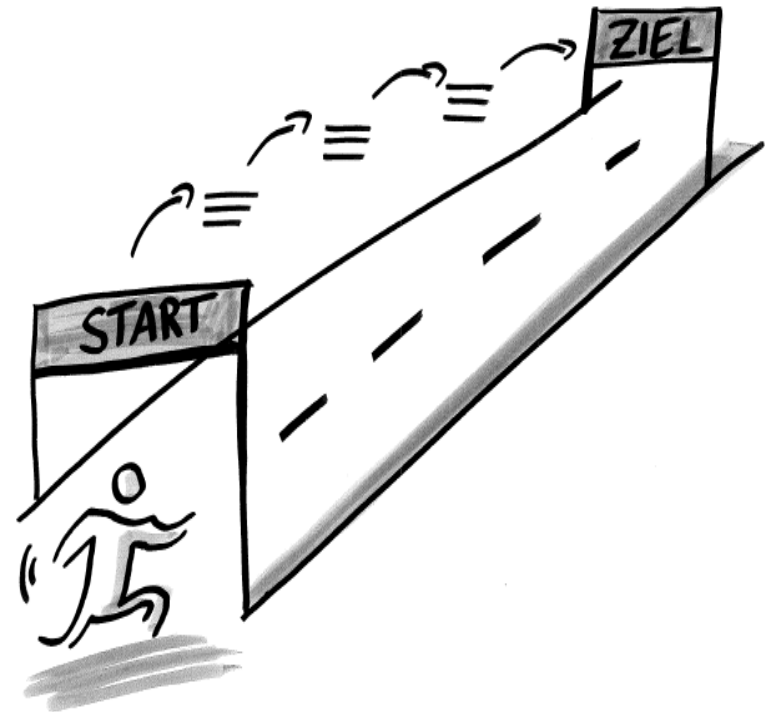


Stopp! Entscheidung. Start!

STOPP!

ENTSCHEIDUNG

START!



Zitat

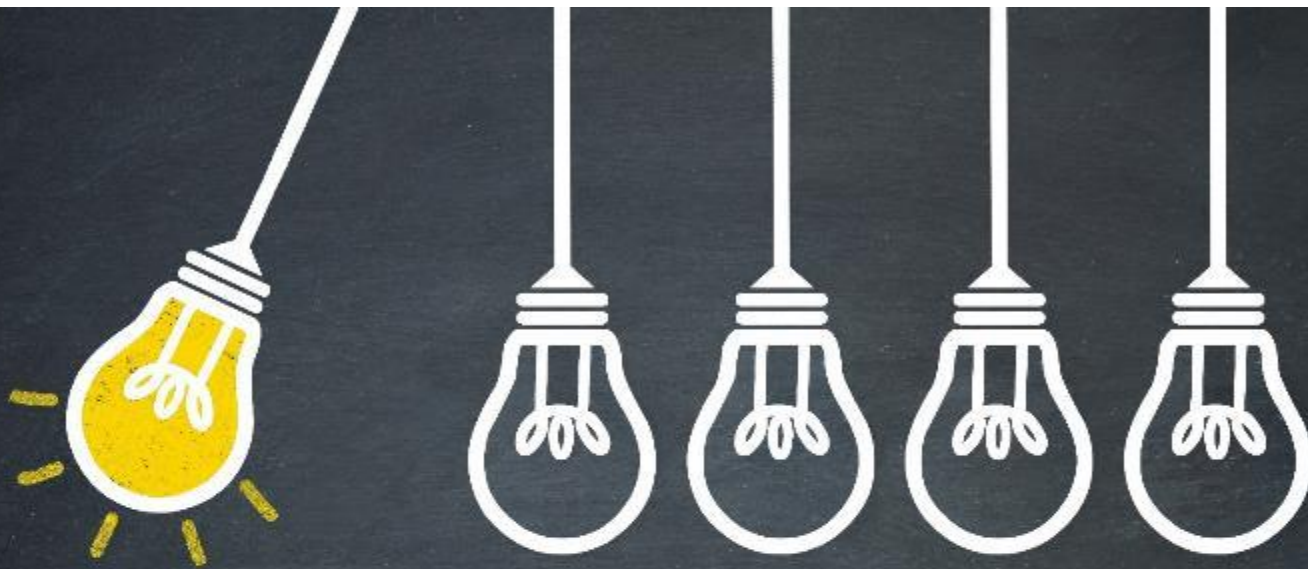
Der Mensch ist was er denkt,
Was er denkt strahlt er aus.
Was er ausstrahlt zieht er an.

(Friedrich Hebbel)



Nur wer sein Ziel kennt, findet den Weg





PERSONLICHKEIT



Wer andere kennt ist gelehrt, wer sich selbst kennt ist weise.

Chinesisches Sprichwort



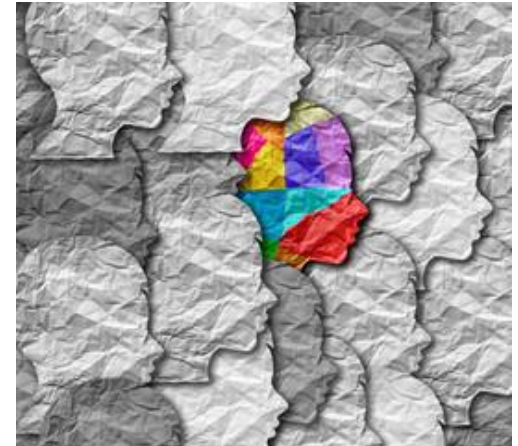
Woher kommt unser Verhalten?

- Produkt unserer inneren “Verkabelung”
- Kinder werden mit unterschiedlichen Temperamenten geboren
- Das Umfeld reagiert auf dreierlei Art und Weise auf das Verhalten des Kindes:
 - **Positiv**
 - **Neutral**
 - **Negativ**



Woher kommt unser Verhalten?

- Verhalten das eine positive Reaktion hervorruft wird wahrscheinlich fortgesetzt
- Verhalten das eine negative Reaktion hervorruft wird wahrscheinlich weniger fortgesetzt
- Als Erwachsener ist unser Verhaltensstil eine Kombination aus unserem Temperament und wie wir durch unsere Erfahrungen geformt wurden
- Sobald wir erwachsen sind, ist unser Stil relativ konstant



Menschen verstehen

Methode zur Erkennung von Verhaltensstilen

- Wir können den Stil anderer erst dann sicher erkennen, wenn sie es uns sagen
- Aber wir können unser Wissen anwenden



Menschen verstehen – Grundsätze

- Nicht in Schubladen stecken, sondern verstehen
- Kein Stil ist nur gut oder schlecht
- Alle Stile haben Stärken und Schwächen
- Jeder hat etwas von allen Stilen

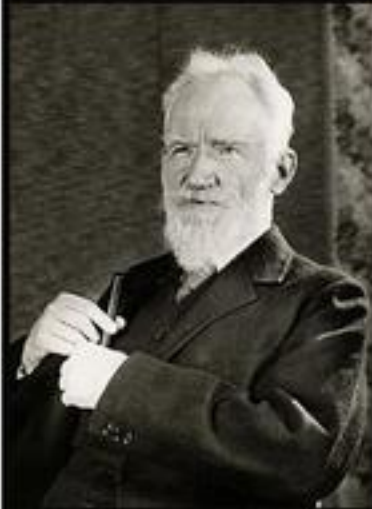


Menschen verstehen – Grundsätze

Das Verhalten beobachten

- Körpersprache
- Tonfall, Ausdrucksweise
- Wortwahl





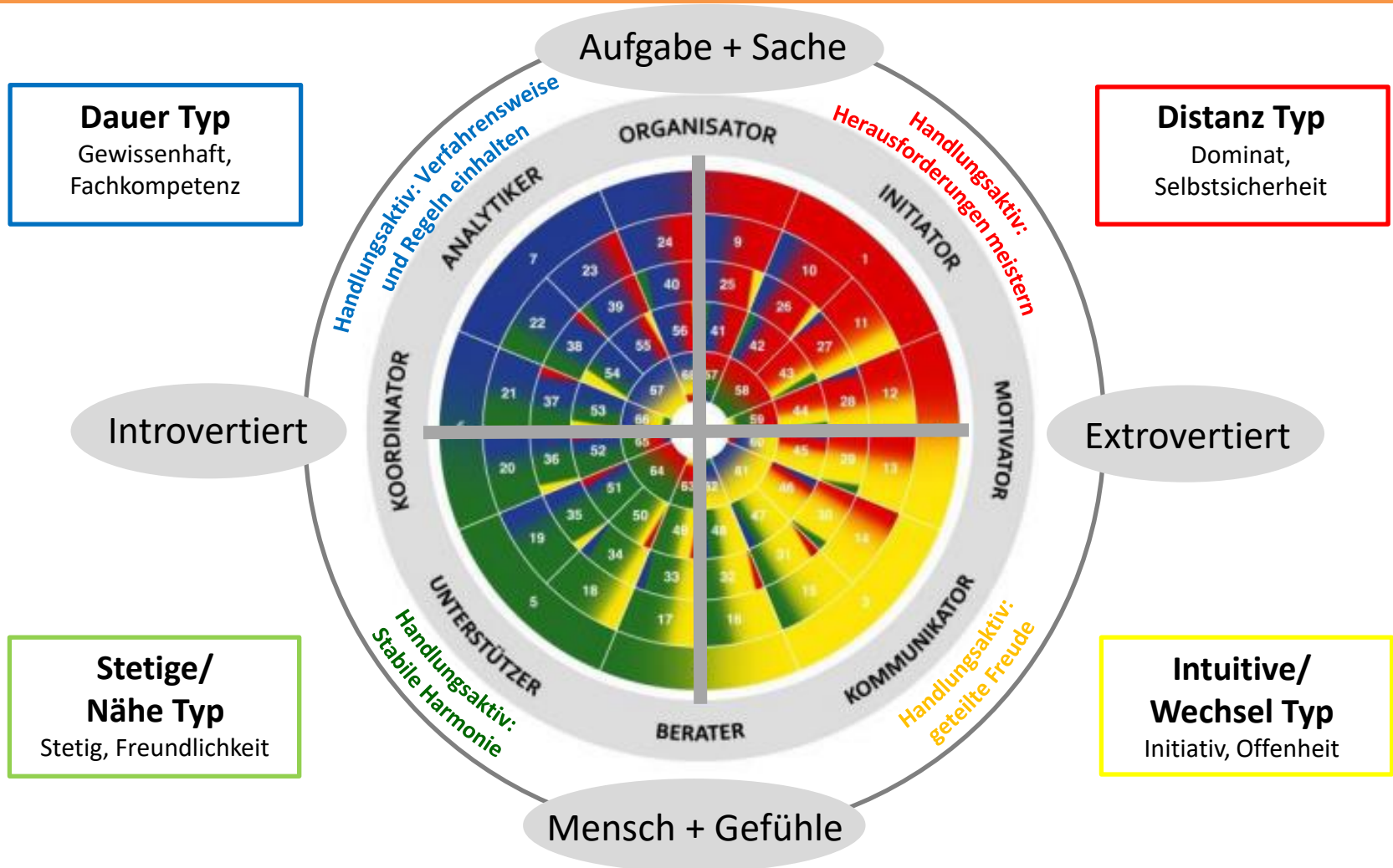
Schneider sind die klügsten Menschen, weil sie immer wieder von den Menschen Maß nehmen, statt sich auf die alten Angaben zu verlassen.

(George Bernard Shaw)

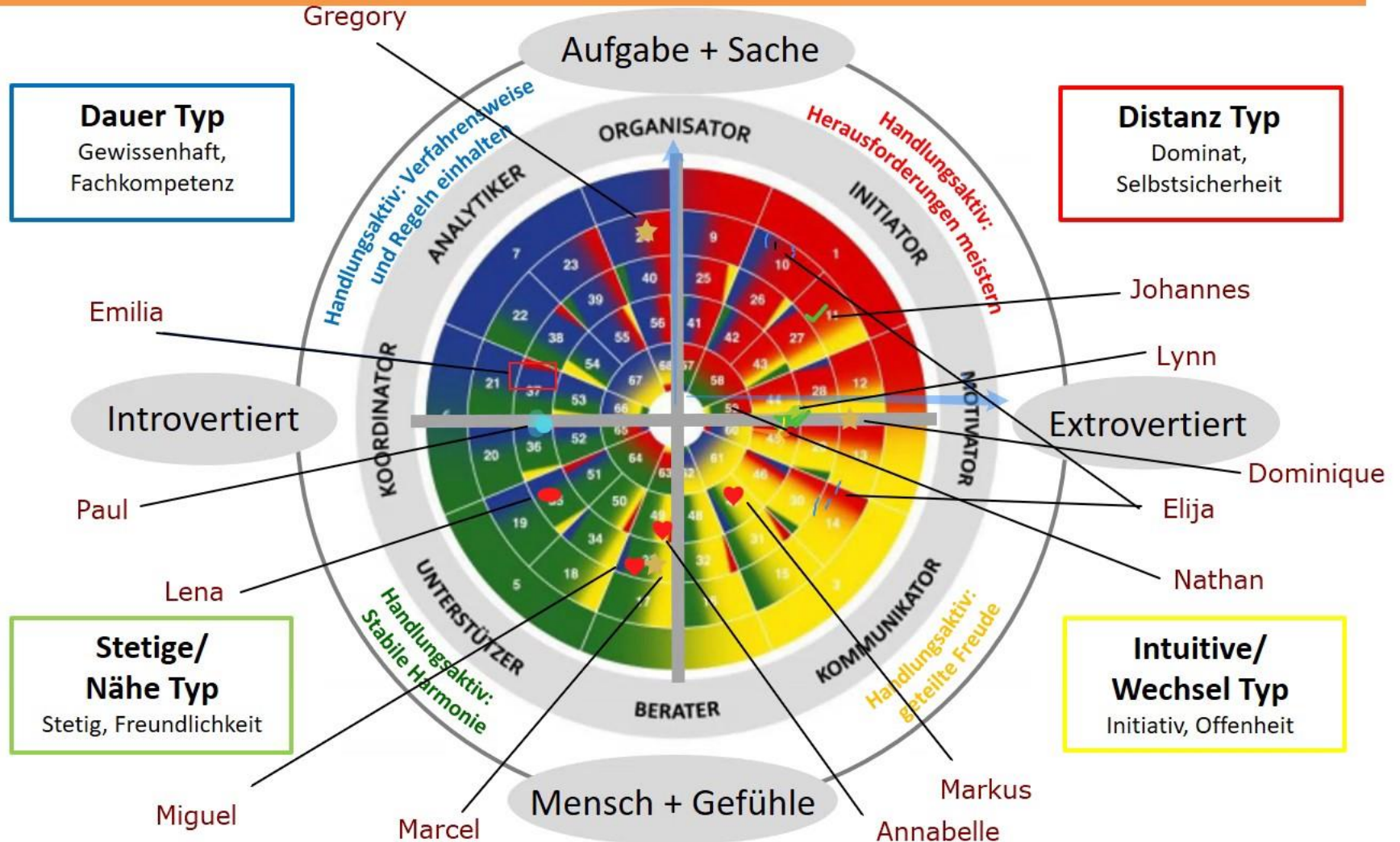
gutezitate.com



DiSG-Modell



DiSG-Modell



DiSG-Modell

Dauer Typ

formal	reserviert
präzise	hinterfragen
vorsichtig	besonnen
diplomatisch	verlässlich

Stetige/ Nähe Typ

vertrauensvoll	hilfsbereit
ruhig	gelassen
geduldig	mitfühlend
bescheiden	verlässlich

Distanz Typ

zielgerichtete	tatkräftig
willensstark	energisch
mutig	fordernd
diplomatisch	unabhängig

Intuitive/ Wechsel Typ

kreativ	spontan
offen	rededefreudig
mitreißend	kooperativ
begeisterungsfähig	





Dauer-Typ

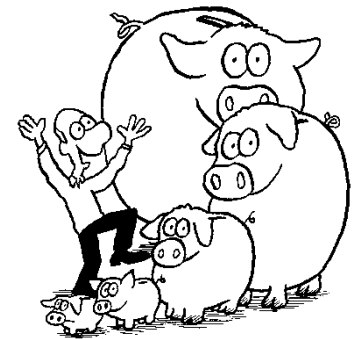
Ich habe Recht

- Verlässlichkeit
- Ordnung
- systematisch



Dauer-Typ

- Streben nach Sparsamkeit und Sammeln
- Bewahren anstatt wegwerfen
- Streben nach „angstfreiem“ emotional stabilem Leben und Sicherheit
- Stress-sensibel
- Bedürfnis nach Ordnung, Struktur, Organisation, Routinierte Abläufe, standardisierte Prozesse
- Wollen moralisch ehrenhaft und prinzipientreu handeln, Pflichten erfüllen und Regeln einhalten



Dauer-Typ

Entwicklung / Selbstmanagement	Kennzeichen	Schwächen
<ul style="list-style-type: none">• Gefühle zulassen• Es muss nicht alles 100 % sein• Offener Kommunizieren• Eigene Gefühle auch mal aussprechen• Menschen sind wichtiger als Dinge• Großzügiger mit anderen werden	<ul style="list-style-type: none">• Genauer und präzise• Fokus auf Logik & die Sache• Hohe Standards• Betonung der Richtigkeit• Verlässlich• Hält Ordnung	<ul style="list-style-type: none">• Braucht zu viel Zeit• Übermäßig selbstkritisch• Verstrickt sich in Einzelheiten und Details



Distanz-Typ

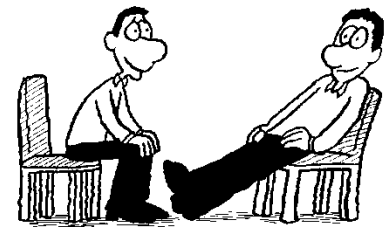
Ich bin Experte

- Kontrolle, Macht
- Ergebnisse
- Leistungsorientierung



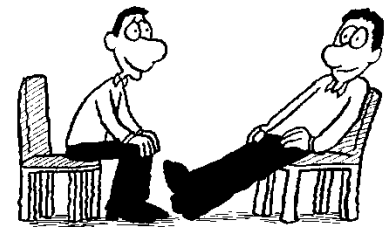
Distanz-Typ

- Wunsch nach Prestige in sozialer Hierarchie
- Wollen mehr haben, können mehr als andere und wollen dafür respektiert werden
- Bedürfnis nach Einflussnahme, Macht, Verantwortung, wollen führen
- Bedürfnis, sich im Wettkampf mit anderen zu messen, um zu gewinnen oder sich zu verteidigen
- Sehen Fehler häufig als Chance zur Verbesserung
- Kann mit Kritik gut umgehen
- Eher introvertiert



Distanz-Typ

Entwicklung / Selbstmanagement	Kennzeichen	Schwächen
<ul style="list-style-type: none">• Mehr Rücksicht auf andere• Weniger „sagen“ mehr „hinhören“• Mehr Wertschätzung geben• Öfters Fragen stellen• Menschen sind wichtiger als Ergebnisse• Mehr Erläuterungen für Beweggründe geben	<ul style="list-style-type: none">• Starkes Selbstwertgefühl• Entscheidungsfreudig• Risikofreudig• Direkt• Bestimmt und aktiv	<ul style="list-style-type: none">• Mangelnde Sensibilität• Selektives Zuhören• Übersieht Risiken und Warnungen



Intuitiver / Wechsel-Typ

Immer was Neues

- Temperament
- Innovation
- Risiko



Intuitiver / Wechsel-Typ

- Das Bedürfnis nach Flexibilität und Spontaneität
- Wunsch und Lust, Neues zu lernen und zu erfahren
- Neugierig und wissbegierig
- Strebt nach Nervenkitzel, Risiko, Abenteuer und Stress



Intuitiver / Wechsel-Typ

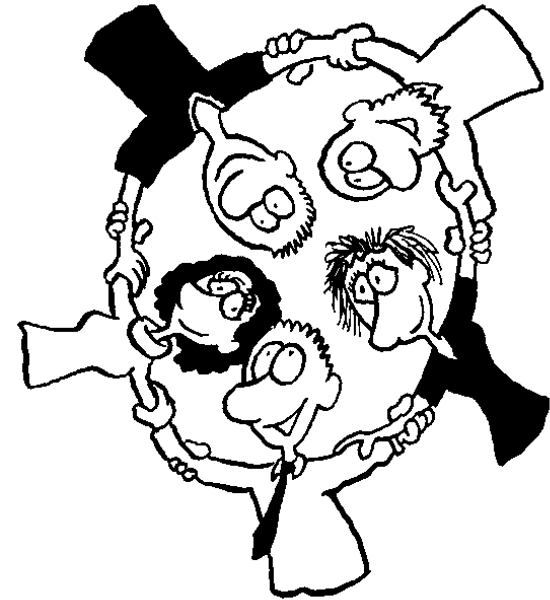
Entwicklung / Selbstmanagement	Kennzeichen	Schwächen
<ul style="list-style-type: none">• Nicht so viel reden• Fragen stellen und zuhören• Gedanken nicht immer gleich aussprechen• Nicht gleich so überschwänglich• Sachlicher kommunizieren lernen• Mehr Zielorientierung	<ul style="list-style-type: none">• Optimistisch• Begeisterungsfähig• Gerne unter Menschen• Charmant• Gesellig• Eloquent	<ul style="list-style-type: none">• Mangelnde Organisation• Gibt zu schnell auf und nach• Achtet zu wenig auf Details



Stetig / Nähe-Typ

Alles für Dich, nichts für mich

- Mitgefühl
- Harmonie
- Soziales Interesse




Stetig / Nähe-Typ

- Bedürfnis nach Harmonie und Konsens, meiden Konflikte, hoher Gemeinschaftssinn
- Streben nach Kontakt und Nähe
- Eher extrovertiert
- Bedürfnis nach Anerkennung, Bestätigung durch andere
- Sind Kritik-sensibel



Stetig / Nähe-Typ

Entwicklung / Selbstmanagement	Kennzeichen	Schwächen
<ul style="list-style-type: none">• Schneller entscheiden• Nicht alles persönlich nehmen• Ausdrucksstärker kommunizieren• Herausforderungen annehmen• Positiver denken lernen• Sich selbst übertreffen wollen• Schneller reagieren und handeln	<ul style="list-style-type: none">• Guter Zuhörer• Mag Zusammenarbeit• Harmonisch• Geduldig• Bleibt dran an Aufgaben• Warmherzig	<ul style="list-style-type: none">• Großzügigkeit kann ausgenutzt werden• Schwierigkeiten sich zu entscheiden• Kann schlecht „Nein“ sagen 





Kommunizieren mit den 4 Typen

Dauer Typ

- Bieten Sie bei neuen Situationen eine sachliche Kommunikation
- Machen Sie logische und sachliche statt emotionale Aussagen
- Finden Sie Meinungsverschiedenheiten und Missverständnisse heraus

Distanz Typ

- Seien Sie direkt, kommen Sie schnell zum Punkt und vermeiden Sie oberflächliches Gerede
- Beachten Sie das ihr Gegenüber selektiv zuhört
- Überprüfen Sie am Ende eines Gesprächs, ob auch alles gehört wurde



Kommunizieren mit den 4 Typen

Intuitive/ Wechsel Typ

- Bieten Sie informelle, offene Diskussionen in einem geselligen Umfeld
- Bieten Sie Gelegenheit, Geschichten und Ideen auszutauschen
- Gestalten Sie ein echtes Zwiegespräch und gehen Sie auf die Gefühle ein

Stetige/ Nähe Typ

- Bieten Sie regelmäßig Möglichkeiten zu ungezwungenen Gesprächen
- Fragen Sie nach Bedenken, Sorgen oder Konflikten mit anderen
- Beginnen Sie Gespräche mit einer freundlichen, legeren Art



Konfliktverhalten vom **Dauer-Typ**

Konfliktauslöser

- Gravierende Veränderungen
- Spontane bzw. nicht fundierte Entscheidungen
- Unpünktlichkeit
- Emotionale Argumente

Konfliktverhalten

- Bestehen auf eigener Position
- Rechthaberei
- Widerstand gegen andere (v.a. emotionale) Argumente



Konfliktverhalten vom **Distanz-Typ**

Konfliktauslöser

- Bevormundung
- enge Kompetenzspielräume
- Routineaufgaben und solche von geringer Bedeutung
- Mangelnde Wertschätzung der Leistung

Konfliktverhalten

- Zielgerichtete Argumentation
- Offener Widerstand
- Offene Aggression
- Gegenangriffe
- Zynismus / Sarkasmus
- Gefühlskalte Reaktionen



Konfliktverhalten vom **Intuitive / Wechsel-Typ**

Konfliktauslöser

- Statische Abläufe
- Detailverliebtheit
- Unflexibilität
- Bürokratie
- Langeweile
- Routineaufgaben
- Forderung nach Strukturen

Konfliktverhalten

- Trotz und Wut
- Verweigerung
- Chaos bzw. Vernebelung
- Launisches Verhalten mit emotionalen Ausbrüchen



Konfliktverhalten vom **Stetige / Nähe-Typ**

Konfliktauslöser

- Unzuverlässigkeit
- Oberflächlichkeit
- Mangelnde Wertschätzung
- Spontane, wechselnde, unvorbereitete Aufgaben

Konfliktverhalten

- Minderwertigkeitsgefühl
- Opferhaltung
- Konfliktleugnung
- Kommunikation nur hintenherum
- Verdeckte Koalitionen
- Versteckte Aggressionen



Teamarbeit

Dauer Typ

Distanz Typ

**Intuitive/
Wechsel Typ**

**Stetige/
Nähe Typ**

- Was ist wichtig in dem Umgang mit diesem Typen?
- Wie trifft dieser Typ die Entscheidungen?
- Was motiviert und was frustriert ihn?
- Was ist seine Stärke in der Kommunikation?



Dauer-Typ

Was ist wichtig in dem Umgang mit dem Typen? (Blau)

- Pläne einhalten, Änderungen früh genug kommunizieren
- Sachlichkeit, logische Begründung, gutes Erklären

Wie trifft dieser Typ Entscheidungen?

- pro / contra Liste, strategisch, analytisch nach Sinn
- sehr detailliert, Nutzen im Blick
- nicht nach Gefühl sondern nach Fakten
- dauert etwas länger, da alles mit eingerechnet wird



Dauer-Typ

Was motiviert diesen Typen?

- wenn alles nach Plan läuft
- Ordnung, Struktur, Routine
- Produktivität, komplexe Aufgaben (Rätsel)

Was frustiert diesen Typen?

- Chaos, Stress, Änderungen, Spontanität
- Plan geht nicht auf, unvorgesehene Dinge, Nachlässigkeit
- Falschaussage
- Zeitdruck, Lücken im Plan, wechselnde Pläne



Dauer-Typ

Was ist seine Stärke in der Kommunikation

- Strukturiert, fakten basierend, Richtigkeit, sachlich
- Ruhig, lösungsorientiert, hinterfragend



Distanz-Typ

Wertschätzung um Geltungsbedürfnis
gerecht zu werden

Gerecht werden von Dominanz/Bestimmtheit
→ Übernehmen von ^{guten} Input und Vorschlägen
z.B. Ma

Klare Kommunikation & Kritik, damit ^{die Message} es
ankommt

Beldrungen, Lob

Challenges, Wettkampf initiieren ev. Loten

Raum geben aber Notfalls klare Grenzen
stecken,
klare Kommunikation
headio



Distanz-Typ

Schnelle intuitive Entscheidungen, klare
↳ Kompetitive Herausforderungen suchend
dadurch Risiko überhastet zu Entscheiden

Motivation / Frustration

hohes Maß an intrinsischer Motivation
auch auf Wettkampf Gedanken erschaffen
↳ Wettkampf mit sich selbst

Belohnungen
leicht zu motivieren

Frustration durch nichterreichen der Ziele
und Niederlagen im Wettkampf

Kommunikation
klar, offen, direkt
Leistungs- und Lösungsorientiert
Ausschweifend



Intuitive / Wechsel-Typ

Teamarbeit - Intuitive/Wechsel Typ

- Was ist wichtig im Umgang mit diesem Typen?
 - Wichtig ihn nicht in seiner Kreativität & Freigeist einzuschr.
 - Raum zu Reden zu geben
 - Flexibilität & Spontaneität
- Wie trifft dieser Typ die Entscheidungen?
 - Impulsiv & Spontan - Was sich gerade richtig anfühlt
 - Integrative Entscheidungsfindung - ansonsten eigenes Ding machen
 - Open Mind for a different view
 - Outside the Box
 - Raum für Überdenken der Entscheidungen



Intuitive / Wechsel-Typ

- Was motiviert & was frustriert ihn?
 - zu viele Vorgaben frustrieren
 - wenn andere viel rumhängeln
 - gutes Miteinander, Kreativität, Spaß & Freude motivieren ihn
 - Aussicht auf Freiheit motivieren ihn
- Was ist seine Stärke in der Kommunikation?
 - humorvoll & offen
 - ungezwungen
 - kommunikativ
 - locker
 - charmant
 - vielseitig interessiert
 - frech
 - begeisterungsfähig



Stetige / Nähe-Typ

Was ist wichtig im Umgang mit diesem Typen?

- Beachtung; geht sonst schnell unter
- Bewusst Raum geben um Entfaltung zu ermöglichen
- mit einbeziehen
- Gezielt nach der Meinung fragen
- Zeit für Antworten und Entscheidungen lassen

Wie trifft dieser Typ Entscheidungen?

- Zu schnell -> denkt zu wenig an sich selbst will anderen helfen und überfordert sich
- Aus dem Herzen heraus, offen und hilfsbereit, mitfühlend
- Orientiert an den anderen Personen, passt sich an andere an

Was motiviert ihn?

Wertschätzung, Dank, Lob -> Beispiel;
Wegräumen von übrigem Geschirr
Gruppen, Team Play

Gutes Karma; Freundlichkeit kommt zurück

Was frustriert ihn?

Drucksituationen

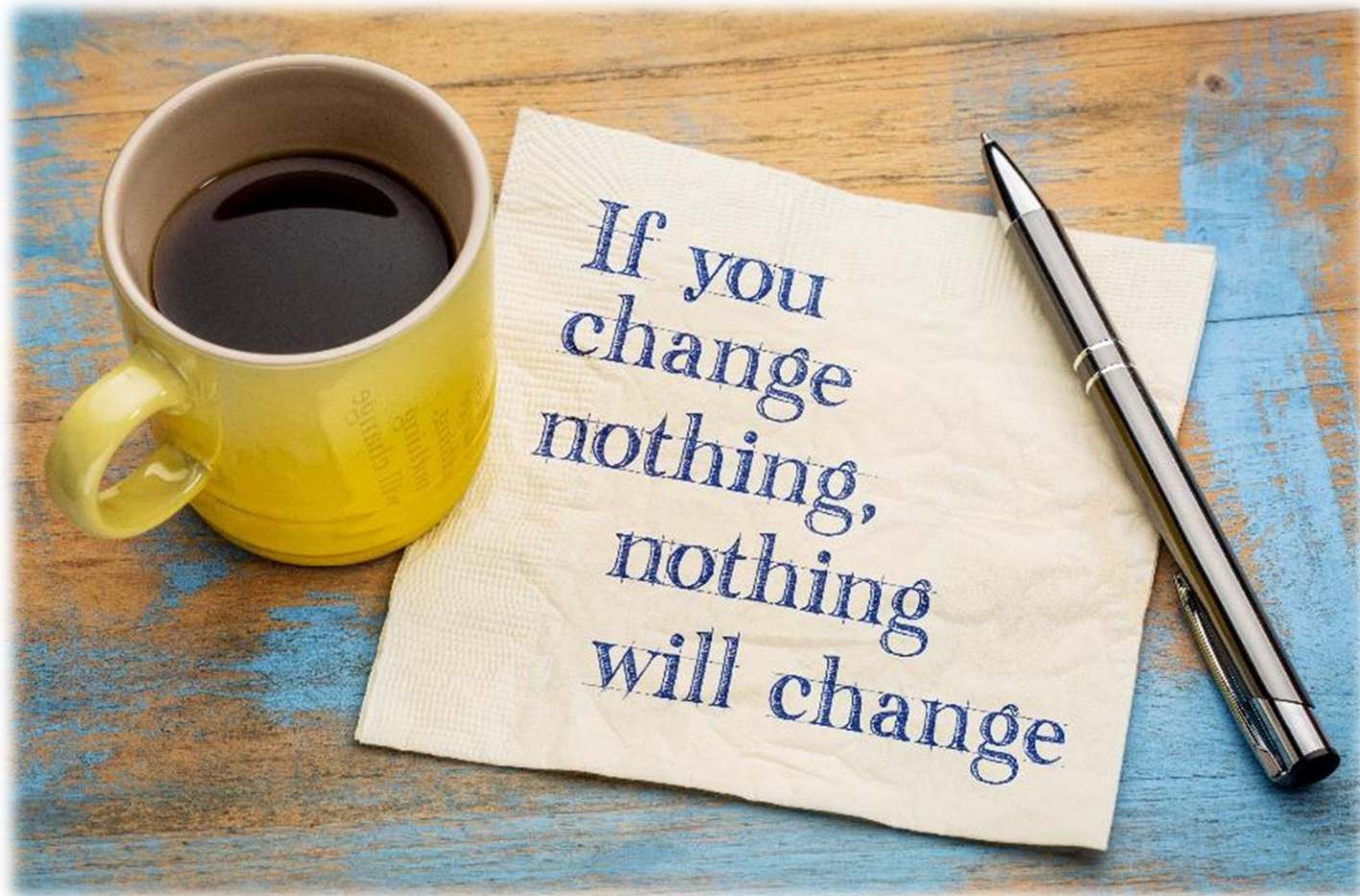
Nichtbeachtung, rote Personen, nicht zu Wort kommen

Keine Wertschätzung, Mitfühlendes und freundliches Wesen wird für Selbstverständlich genommen

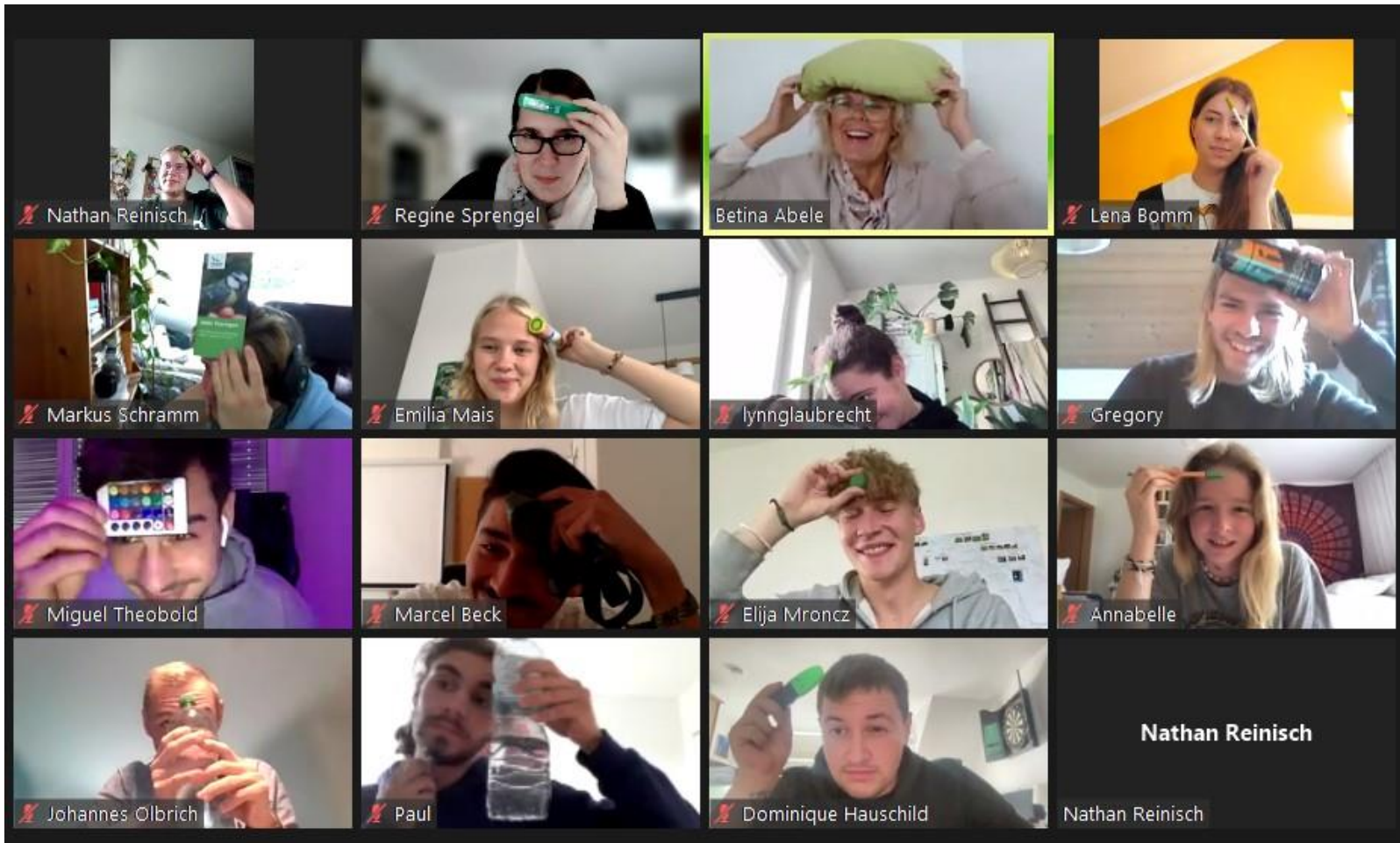
Was ist eine Stärke in der Kommunikation?

- Empathie und Mitgefühl
- Teamfähigkeit; hält Gruppen zusammen, sorgt dafür das sich alle Wohlfühlen („Kleister“)
- Mit jedem Kompatibel, kann sich an jeden anpassen
- Sorgt für Entspannung und Ruhe
- Beim Weben nützlich; zuverlässig und vertrauenswürdig





Der Spaß kommt nicht zur kurz 😊



Was du
entzünden willst,
muss in dir selbst
brennen.

Augustinus



Werte



Was sind Werte?

Werte sind allgemein **anerkannte Zielvorstellungen**, die jeder als **wertvoll** erachten.

Jeder Mensch strebt nach bestimmten Werten und nimmt dadurch Ziele **unterschiedlich wichtig** wahr.

Je nachdem welche Werte für einen selbst wichtig sind, setzt man sich diese als Ziel und versucht sie zu erreichen.

Wenn Sie z. B. großen Wert auf Ihre Gesundheit legen, werden Sie sich entsprechende Ziele setzen und sich dadurch zum Beispiel gut ernähren und viel bewegen.



Was sind Werte?

Art des Werts	Sinn	Wert Beispiele
Grundwerte	Grundlegende Werte eines Menschen oder einer Gesellschaft, die für unser tägliches Leben wichtig sind.	<ul style="list-style-type: none">• Freiheit• Gleichheit
Gesellschaftliche Werte	Werte, die innerhalb einer Gesellschaft als erstrebenswert und moralisch gut erachtet werden.	<ul style="list-style-type: none">• Höflichkeit• Gerechtigkeit• Empathie
Persönliche Werte	Ziele, die du erreichen möchtest.	<ul style="list-style-type: none">• Gesundheit• Erfolg• Freundschaft
Materielle Werte	Der Wert eines Gegenstandes, den er in der Wirtschaft hat. Ein materieller Wert ist also ein messbarer, ökonomischer Wert.	<ul style="list-style-type: none">• Eigentum• Vermögen
Postmaterielle Werte	Abstrakte, höhere Werte hinter den materiellen Werten.	<ul style="list-style-type: none">• Glück• Bildung• Zufriedenheit
Religiöse Werte	Wertvorstellungen, die in einer Religionsgemeinschaft bestehen.	<ul style="list-style-type: none">• Glaube• Nächstenliebe



Welche Auswirkungen haben deine Werte auf dein Verkäuferverhalten?



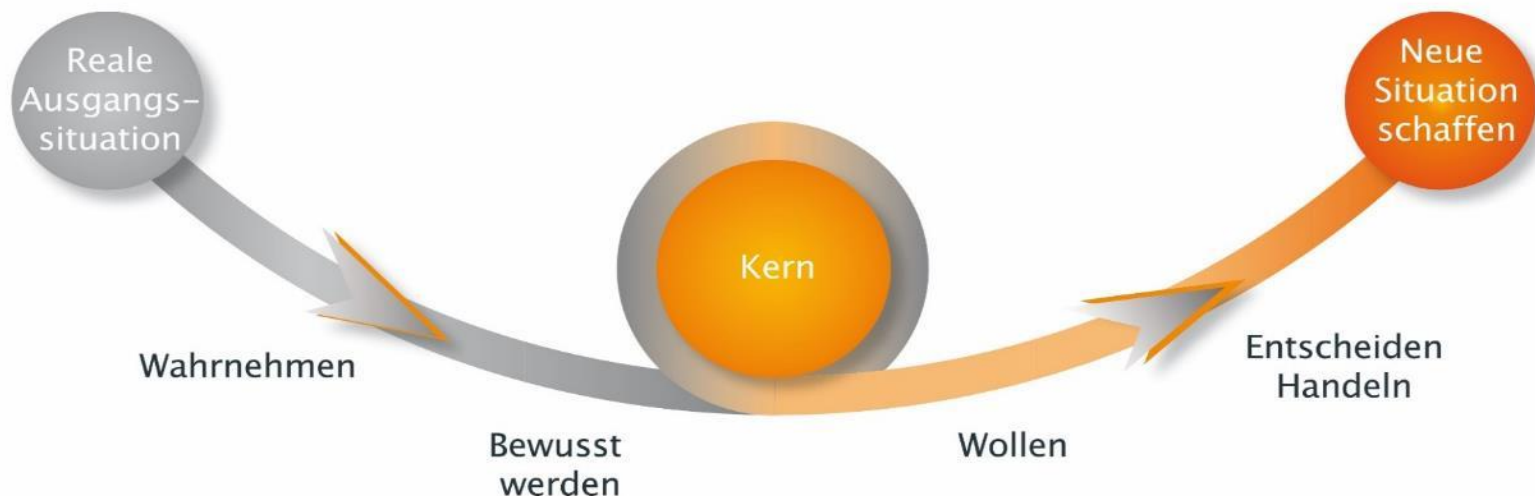
Die eigenen
Fähigkeiten und
Kompetenzen
bewusst machen
ist eine spannende
Erfahrung.





Kernquadrat

Schaffung neuer Realitäten aus unserem Kern heraus



Kernqualitäten und das Kernquadrat

Das Kernquadrat ist ein Hilfsmittel, um Kernqualitäten und Herausforderungen bei sich selbst und bei anderen zu entdecken.

Zudem zeigt das Kernquadrat, dass man gerade von den Menschen, gegen die man die größte Abneigung hat (auf die man allergisch reagiert), das meiste lernen kann.



Die Kernqualitäten und die Entwicklung

- Mit den Kernqualitäten entwickelt man die eigene Persönlichkeit weiter
- Selbst mit schwierigen Situationen wird man gelassener umgehen können
- Schneller Lösungen finden
- Und das erhöht die Chancen im Verkauf, in der Beratung und im Coaching auf ein gutes Ergebnis





Wussten Sie, dass Sie mit einer Vielzahl an Qualitäten geboren wurden und dass Sie mit Ihren Kernqualitäten andere Menschen in Ihrem Umfeld beeinflussen können?



Kernqualitäten

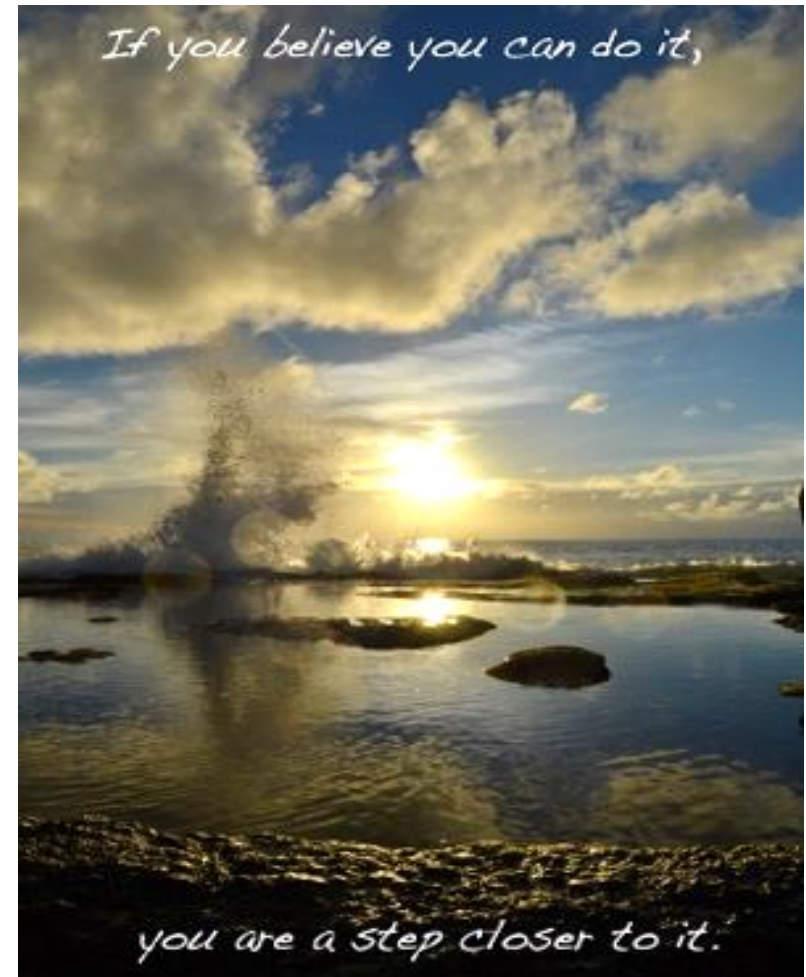
Viele Menschen, die in Ihrer Tätigkeit immer wieder an die selben Barrieren stoßen, fragen sich, warum reagiere ich in gewissen Situationen so und nicht anders!



Kernqualitäten

Eine Kernqualität ist die spezifische Kraft von jemandem.

Kernqualitäten werden meist als selbstverständlich erfahren.

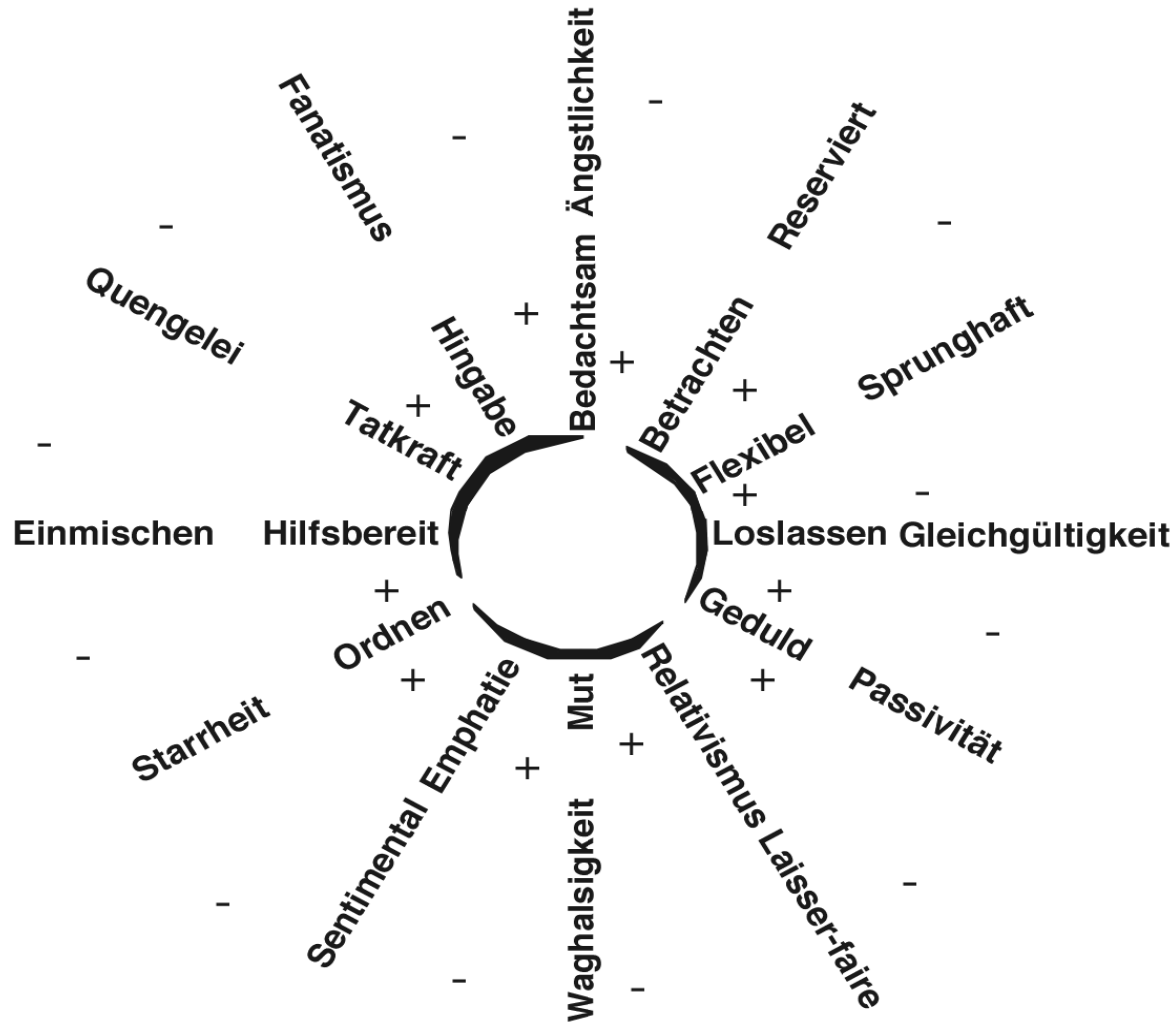


Beispiele für Kernqualitäten

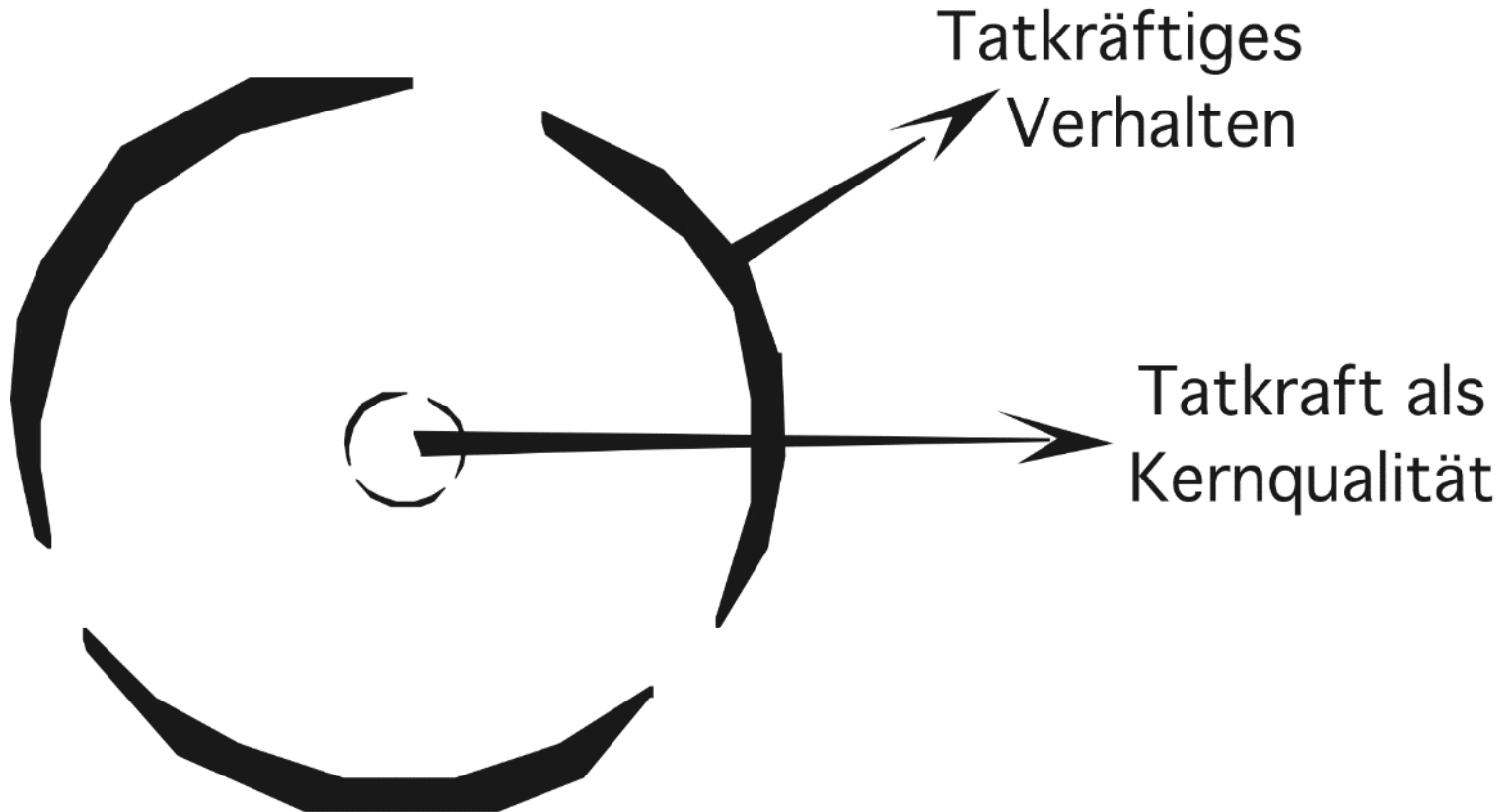
Solche Kernqualitäten können zum Beispiel **Sorgfältigkeit, Zielorientierung, Entschlossenheit** oder **Flexibilität** sein.



Alles dreht sich um diesen Kern



Verhaltensquadrate

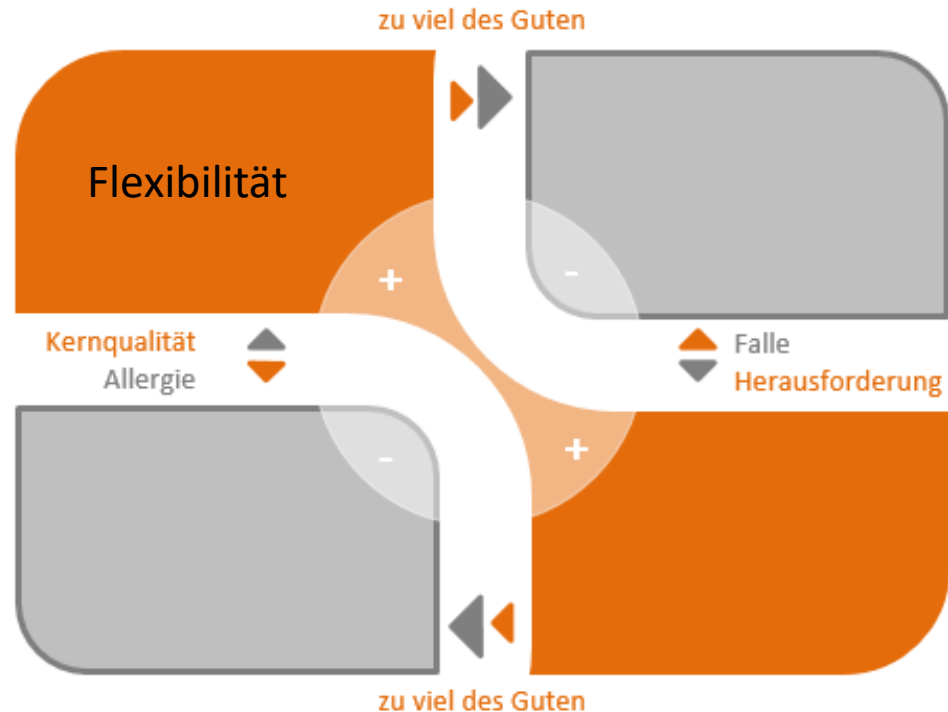


**Alle haben
dieselben
Startchancen!**

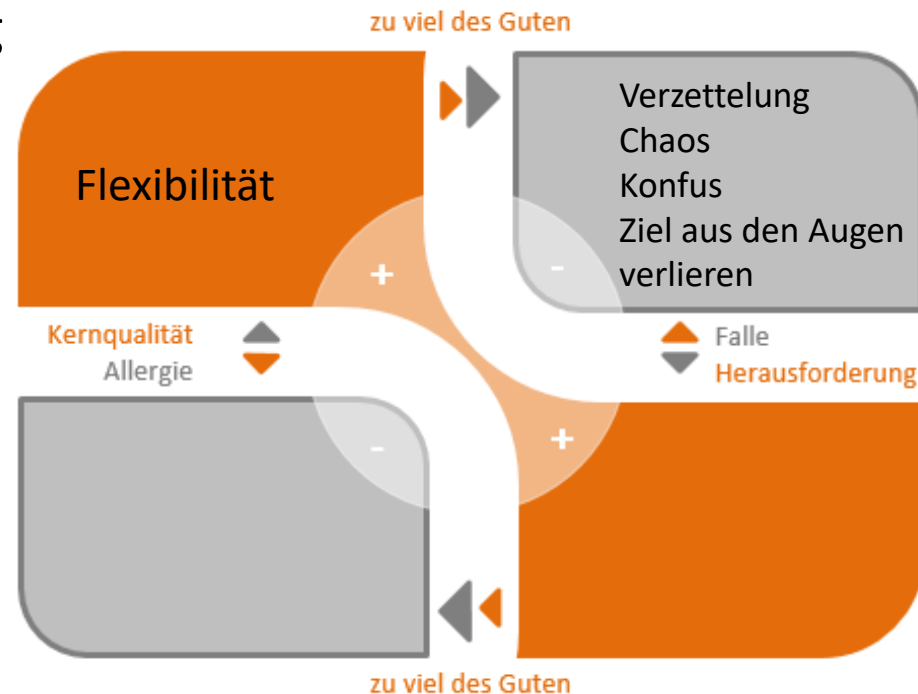
**... und jetzt
springt!**



Wie die Klangqualität von Musik durch die exakte Einstellung auf die Frequenz bestimmt wird, so wird ein Mensch inspirierend, wenn er auf seine/ihre eigene Kernqualitäten abgestimmt ist.

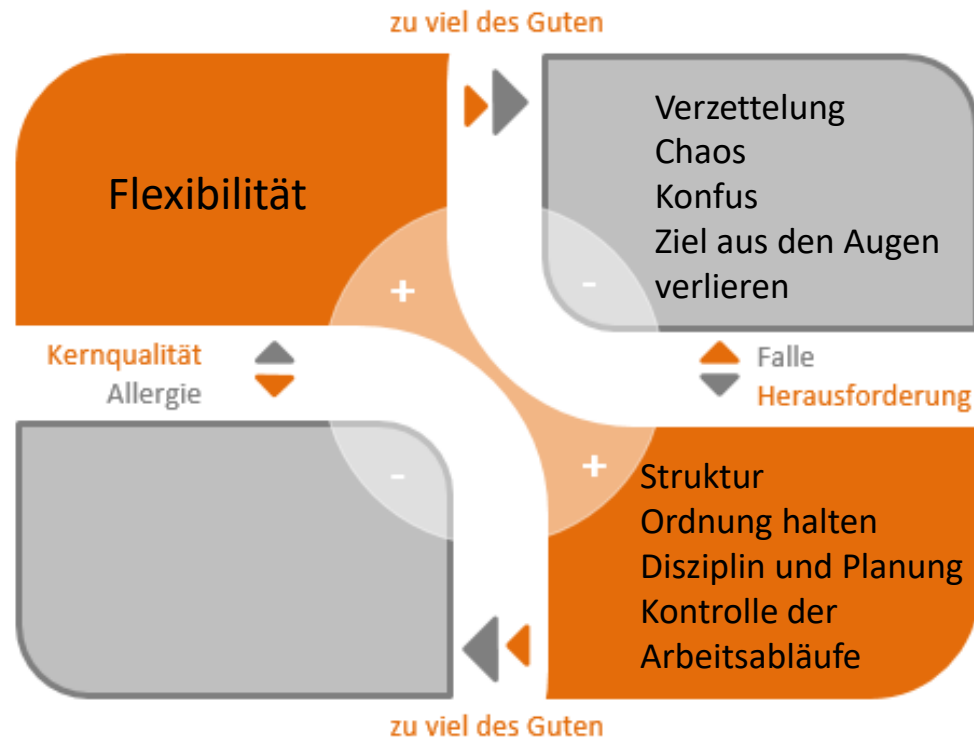


- Jede Kernqualität hat neben einer Sonnenseite auch eine Schattenseite – Falle
- Diese Schattenseite ist nichts anderes als eine „über das Ziel hinausgeschossene“ Kernqualität, Sorgsamkeit wird dann z. B. zu Bevormundung



Welche Qualität versteckt sich hinter dem „zu viel des Guten“?

- Neben einer Falle gehört zu jeder Kernqualität auch eine Herausforderung. Die Herausforderung ist die positiv gegenübergestellte Qualität der Falle



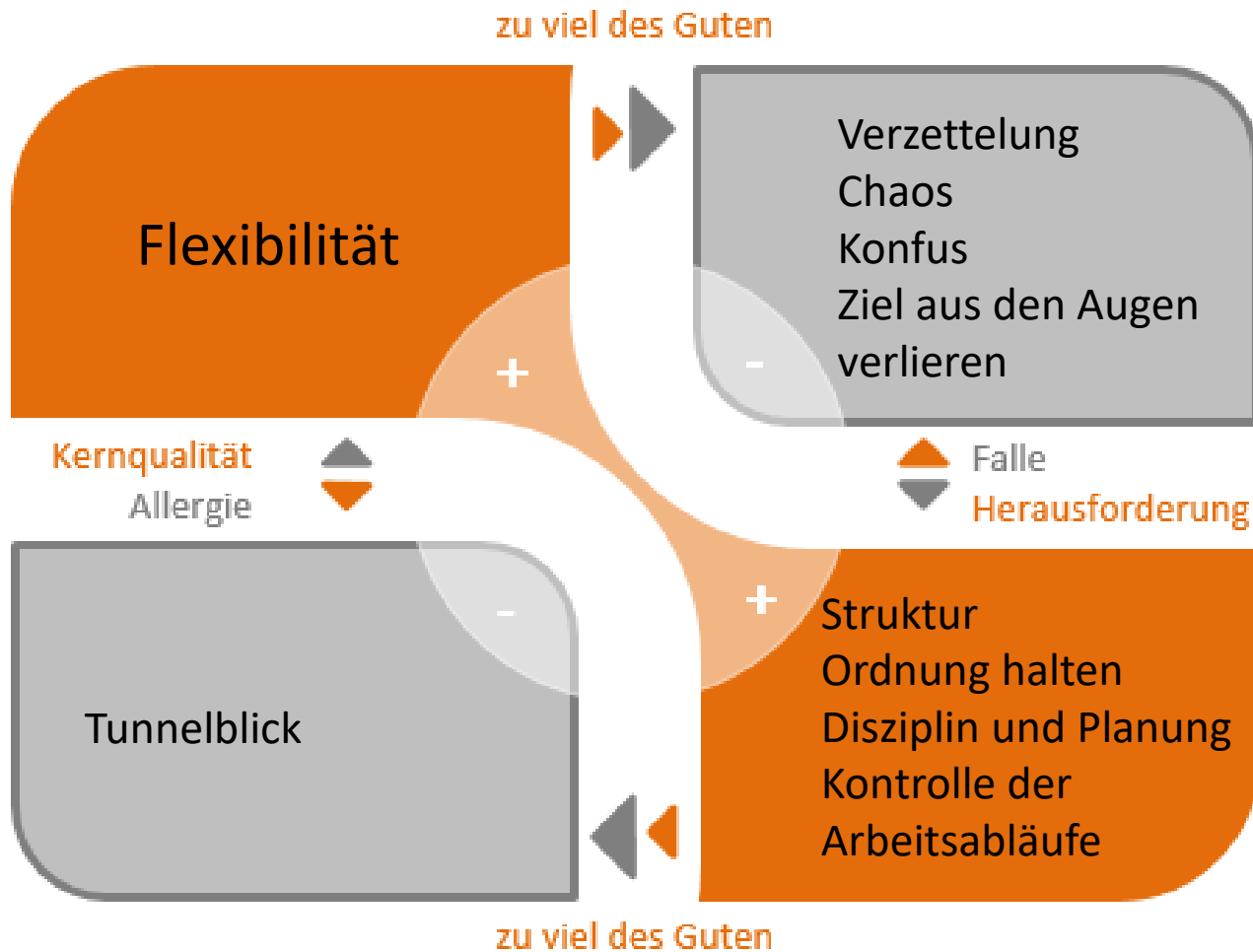
- Kernqualitäten und Herausforderungen ergänzen sich gut, gehören zusammen. Die wichtigste Frage hierbei ist: Wie findet man die Balance zwischen Flexibilität und Struktur? Wie wird man flexibel strukturiert oder strukturiert flexibel?
- **Es geht um „sowohl – als auch“
und nicht um
„entweder – oder“**



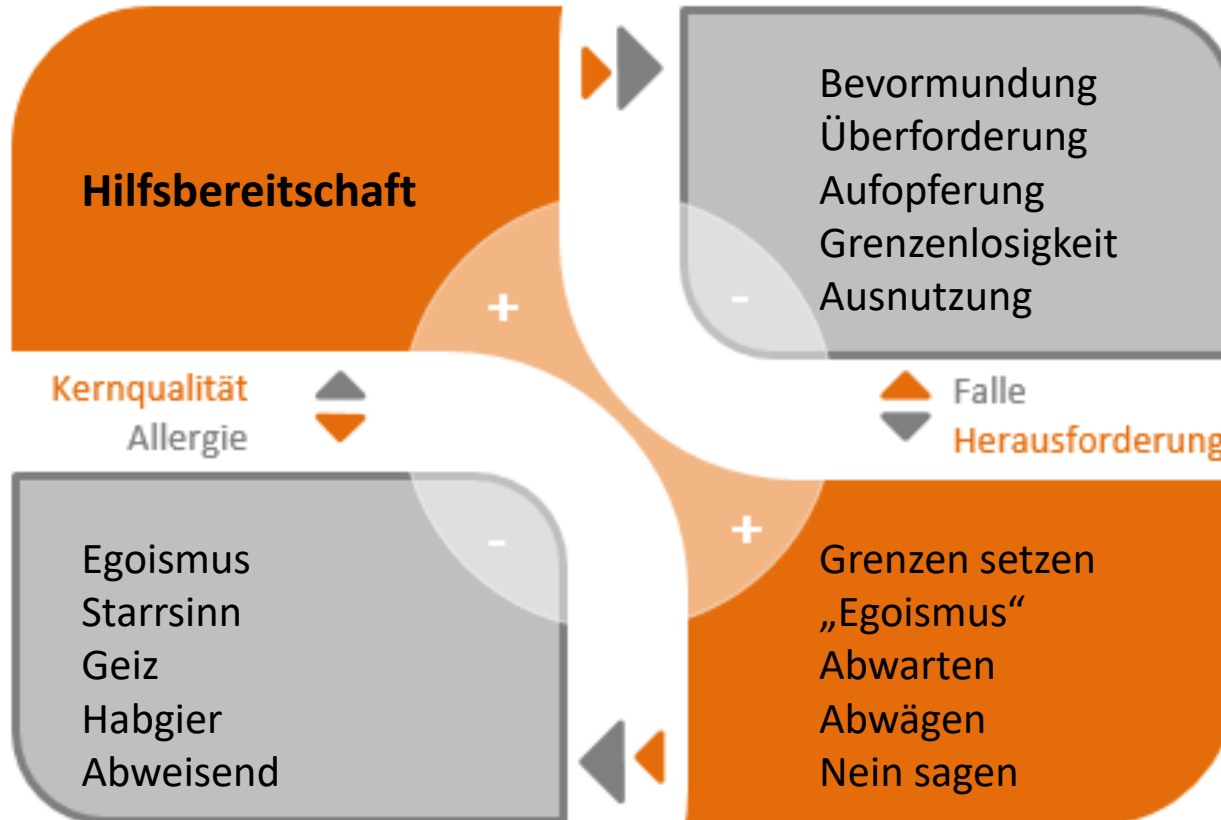
Könnte Ihr Widerstand der Schlüssel zu mehr Balance sein?

- Zum Schluss gehört noch die Allergie zur Kernqualität dazu. Reibungen oder Beziehungsprobleme sind oft vorhersehbar.
- Die meisten Menschen scheinen nämlich auf ein Zuviel ihrer Herausforderung allergisch zu reagieren.





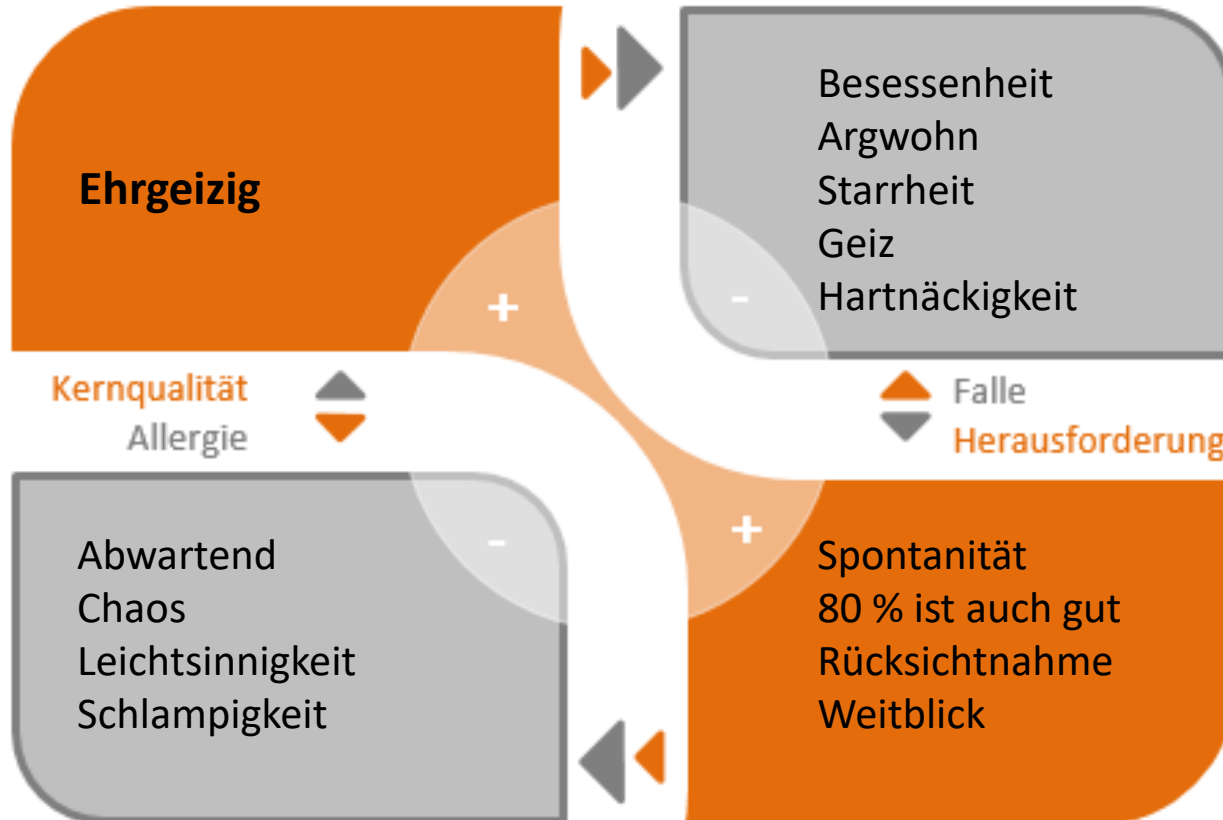
zu viel des Guten



zu viel des Guten



zu viel des Guten



zu viel des Guten



zu viel des Guten



zu viel des Guten



Kernqualitäten

- Andere schätzen an mir, dass ...
- Ich finde es ganz normal, dass ...
- Ich ermutige andere, um ...
- Ich stimulare andere dazu, ...
- Ich fordere von anderen, dass ...
- Ein Kompliment, das ich oft bekomme, ist ...
- Ich finde es selbstverständlich, dass ...
- Meine Kraft ist ...



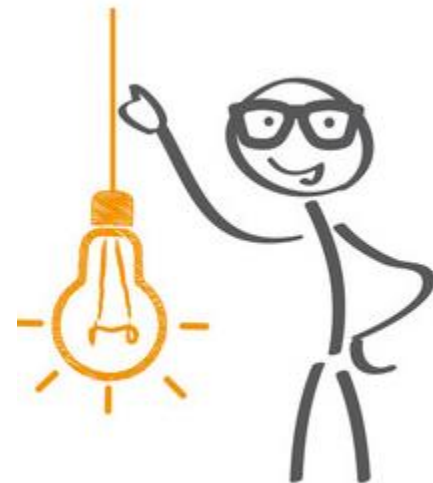
Fallen

- Ich bekomme (schon mal) an den Kopf geworfen, dass ...
- Was ich bei anderen beschönige ist, ...
- Andere werfen mir vor, dass ...
- Ich rechtfertige vor mir selbst, dass ...
- Unter Druck ver falle ich (manchmal) in ...
- Andere bemängeln an mir ...
- Meine Schwäche ist ...



Herausforderungen

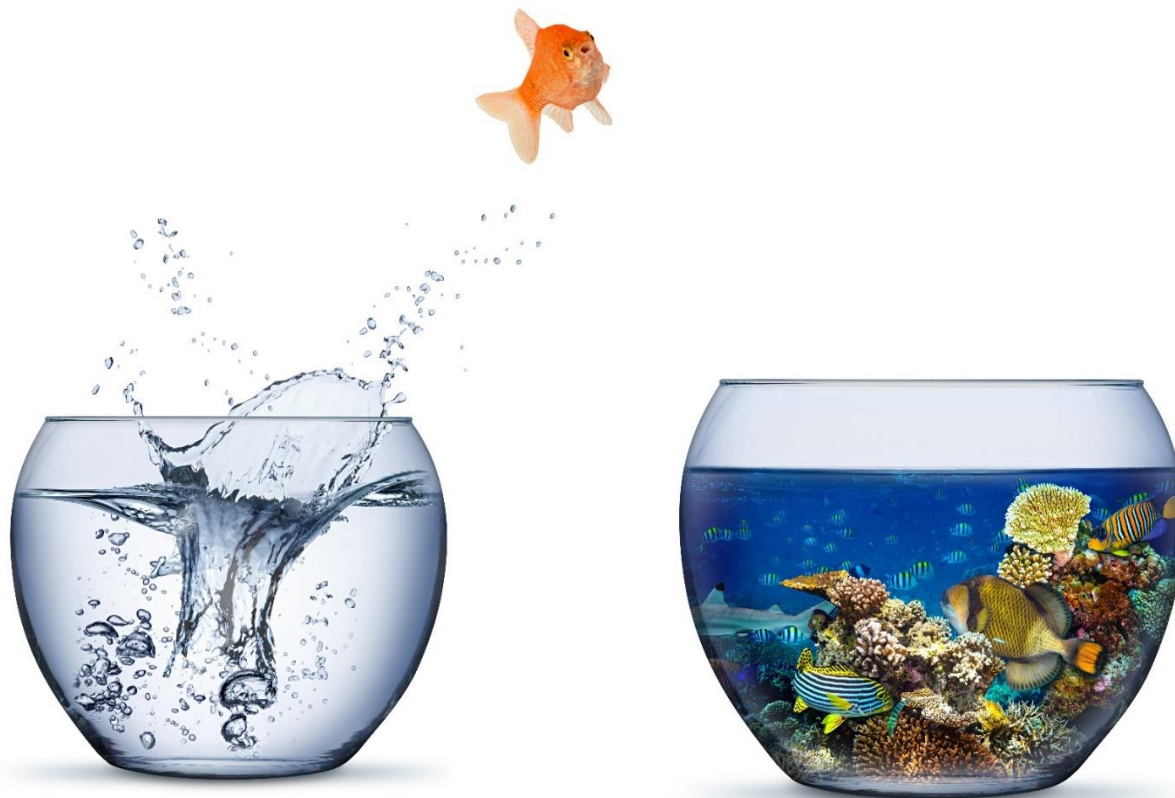
- Ich vermisse bei mir selbst ...
- Andere wünschen mir, dass ...
- An anderen bewundere ich, dass ...
- Ich bin schon mal neidisch (gewesen) auf ...
- Ich verlange (von mir selbst) ...
- Was ich nötig habe, um mehr in Harmonie mit mir selbst zu sein ist, ...



Allergie

- Bei anderen kann ich nicht leiden, dass ...
- Ich verachte bei anderen ...
- Ich werde mutlos über ...
- Ich werde wütend über ...
- Ich verabscheue mich selbst, wenn ...
- Ich störe mich an (Menschen, die) ...
- Ich meide Menschen, die ...
- Ich bekämpfe Menschen, die ...





*Man erkennt seine Grenzen erst,
wenn man über sie hinausgewachsen ist.*



**Sie: "Kauf bitte ein Brot.
Und wenn sie Eier
haben, bring 8 mit."**

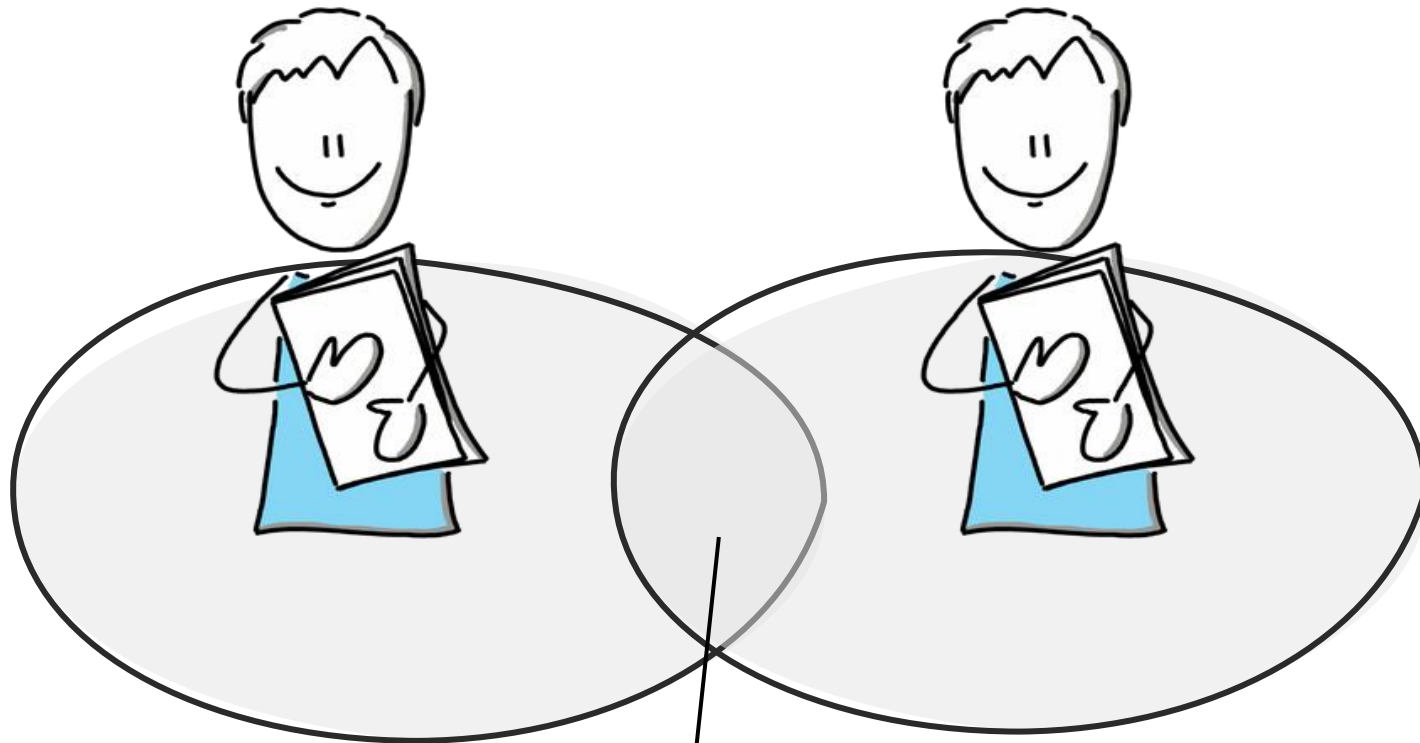
**Etwas später.
Sie: "Warum hast du
8 Brote gekauft?"**

Er: "Sie hatten Eier."

Djaufo



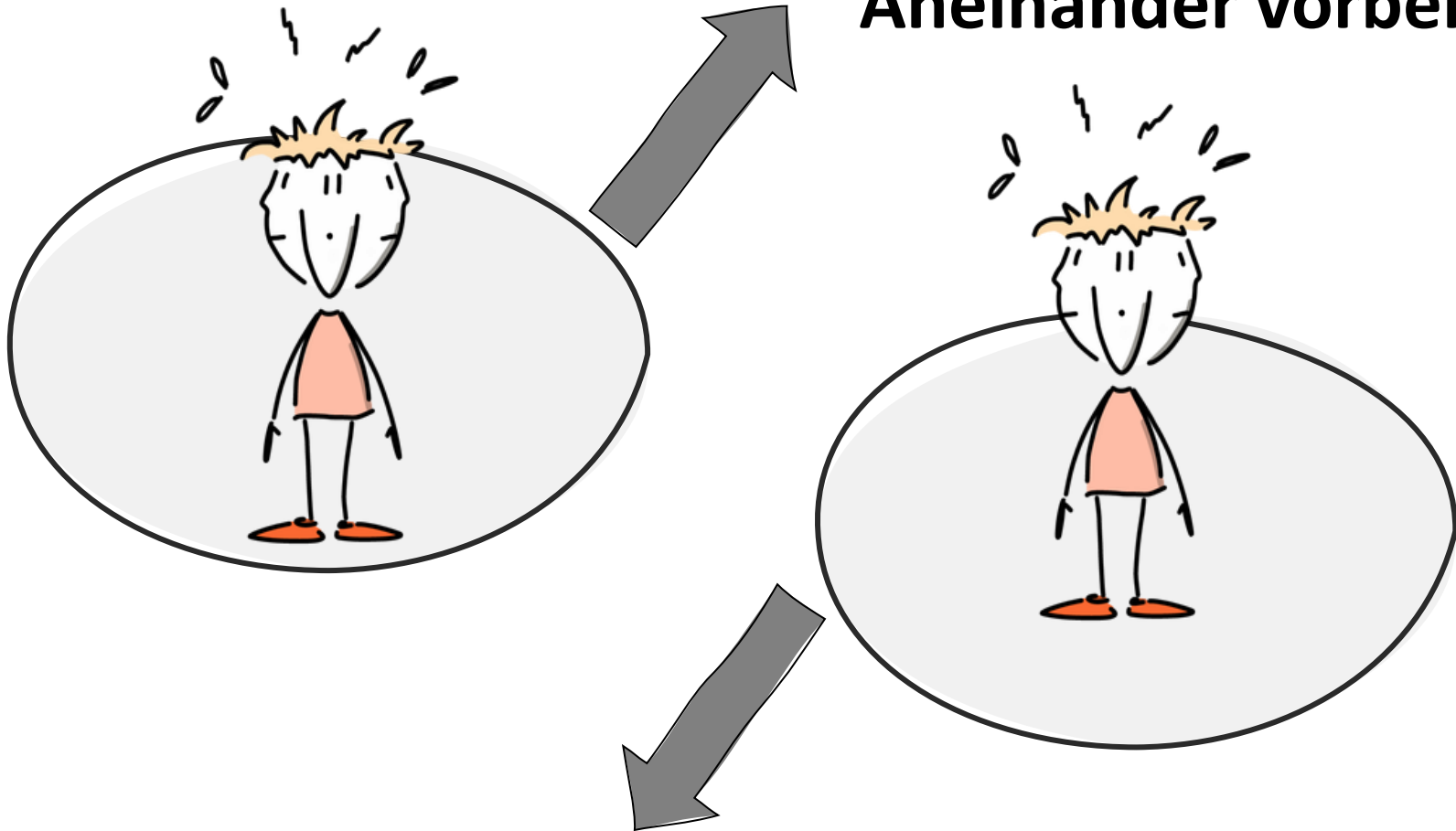
Inselmodell



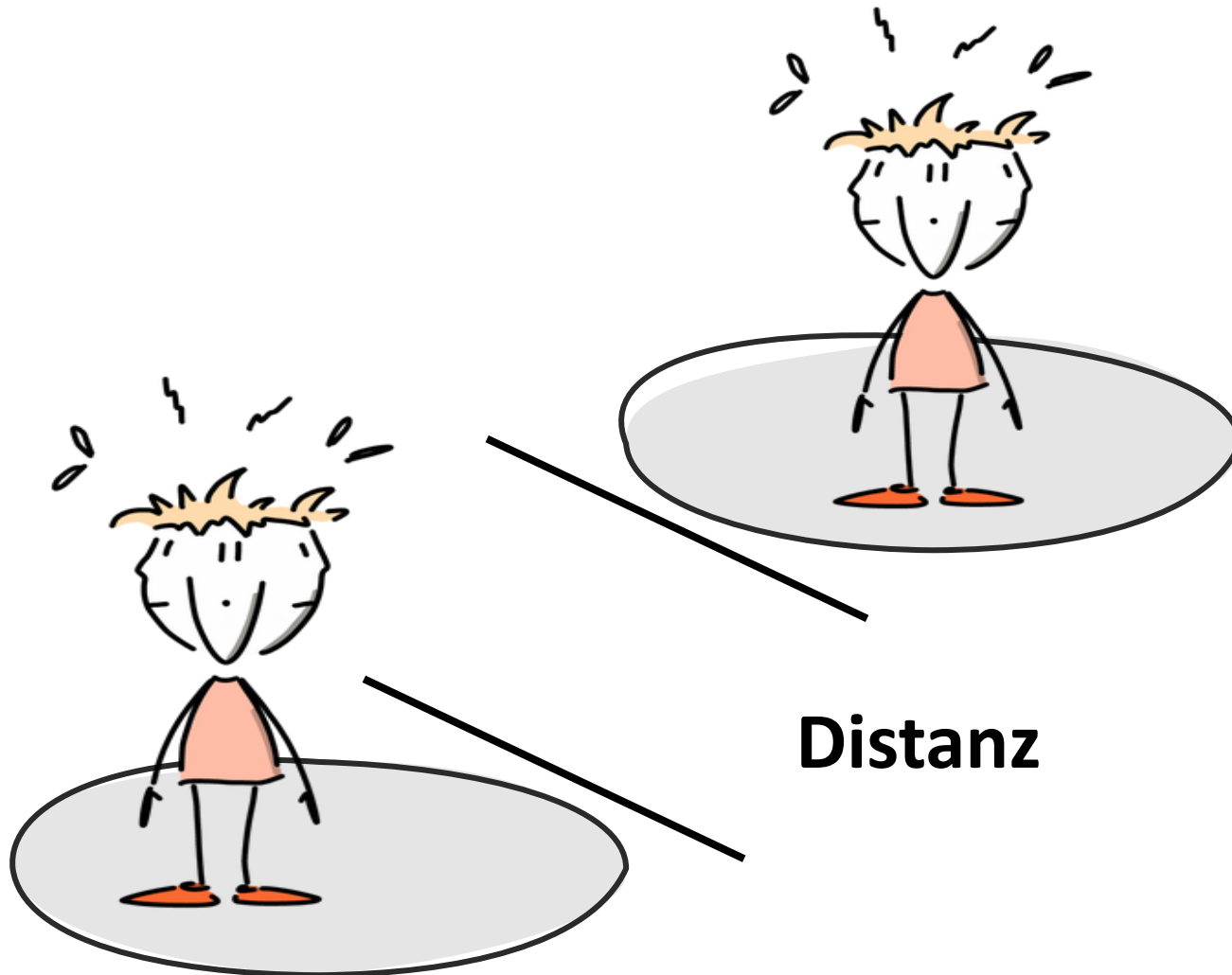
Überlappung

Inselmodell

Aneinander vorbei

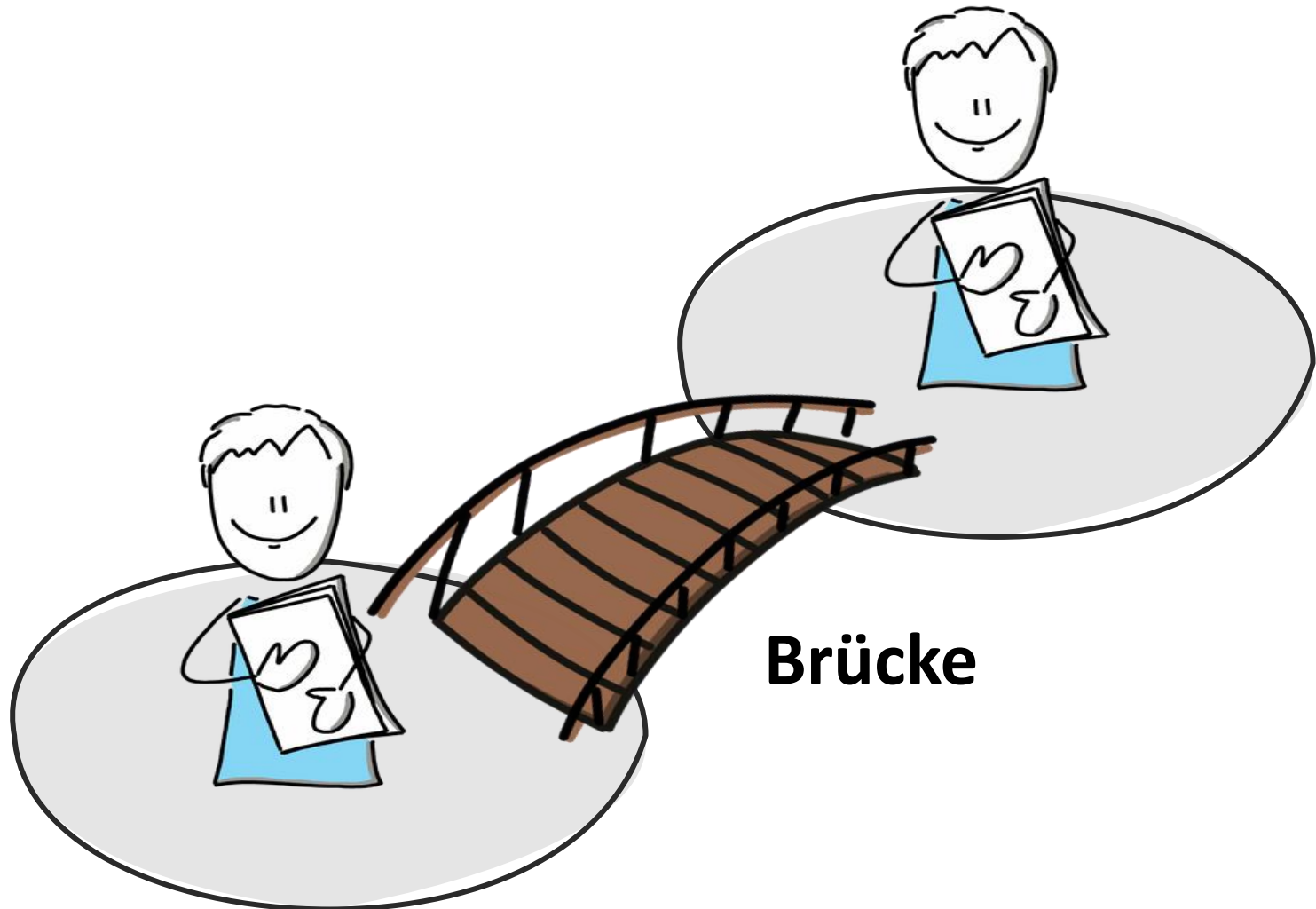


Inselmodell



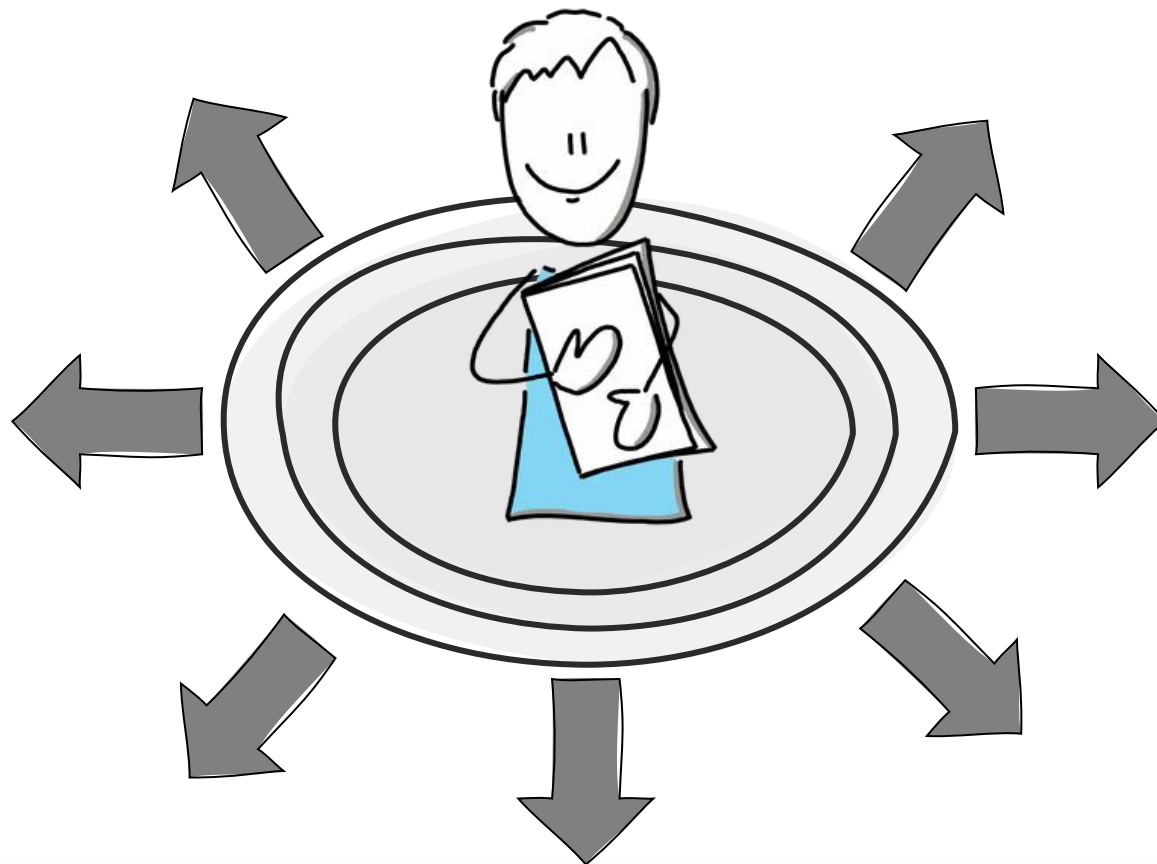
Distanz

Inselmodell

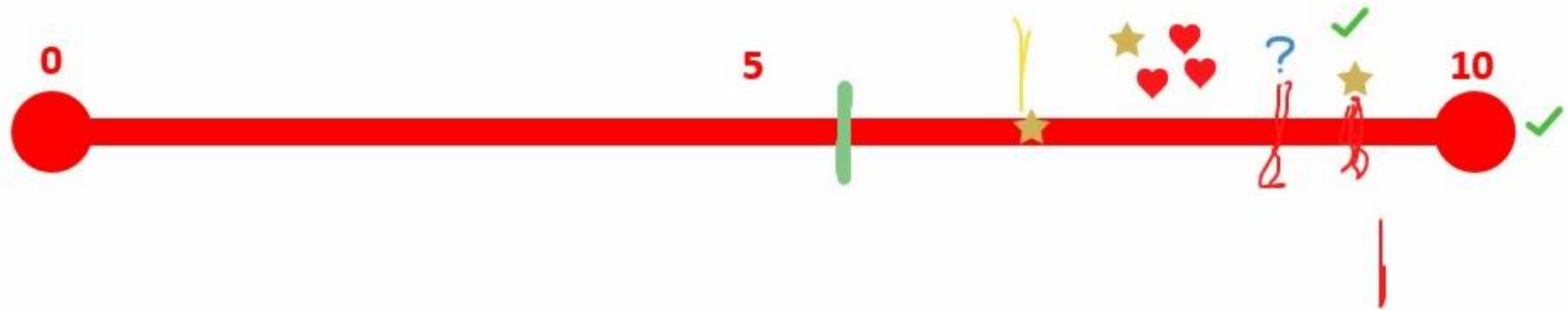


Inselmodell

Inselerweiterung



Wie schätzt du dein allgemeines Kommunikationsverhalten ein?



Kommunikation und Wahrnehmung

Sender – Signal

➤ Außenreiz

20 – 25 %

Hörer – Information

- Interessen
- Bedürfnisse
- Werte
- Einstellung

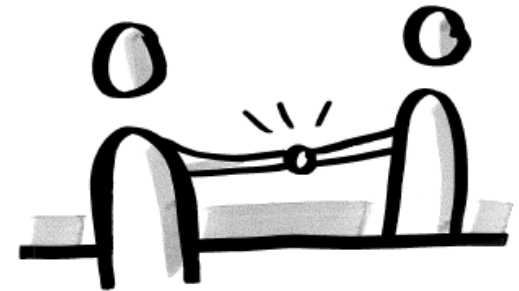
➤ Innenwahrnehmung

75 – 80 %



Die goldenen Regeln für gute Beziehungen

1. Offen auf die Gesprächspartner zugehen und sie annehmen
2. Interesse zeigen und einander verstehen wollen
3. Übereinstimmungen auf der Beziehungsebene deutlich machen und Unterschiede respektieren
4. Präzise Vereinbarungen über Schritte und Maßnahmen treffen
5. Zuverlässig handeln



INSPIRATION

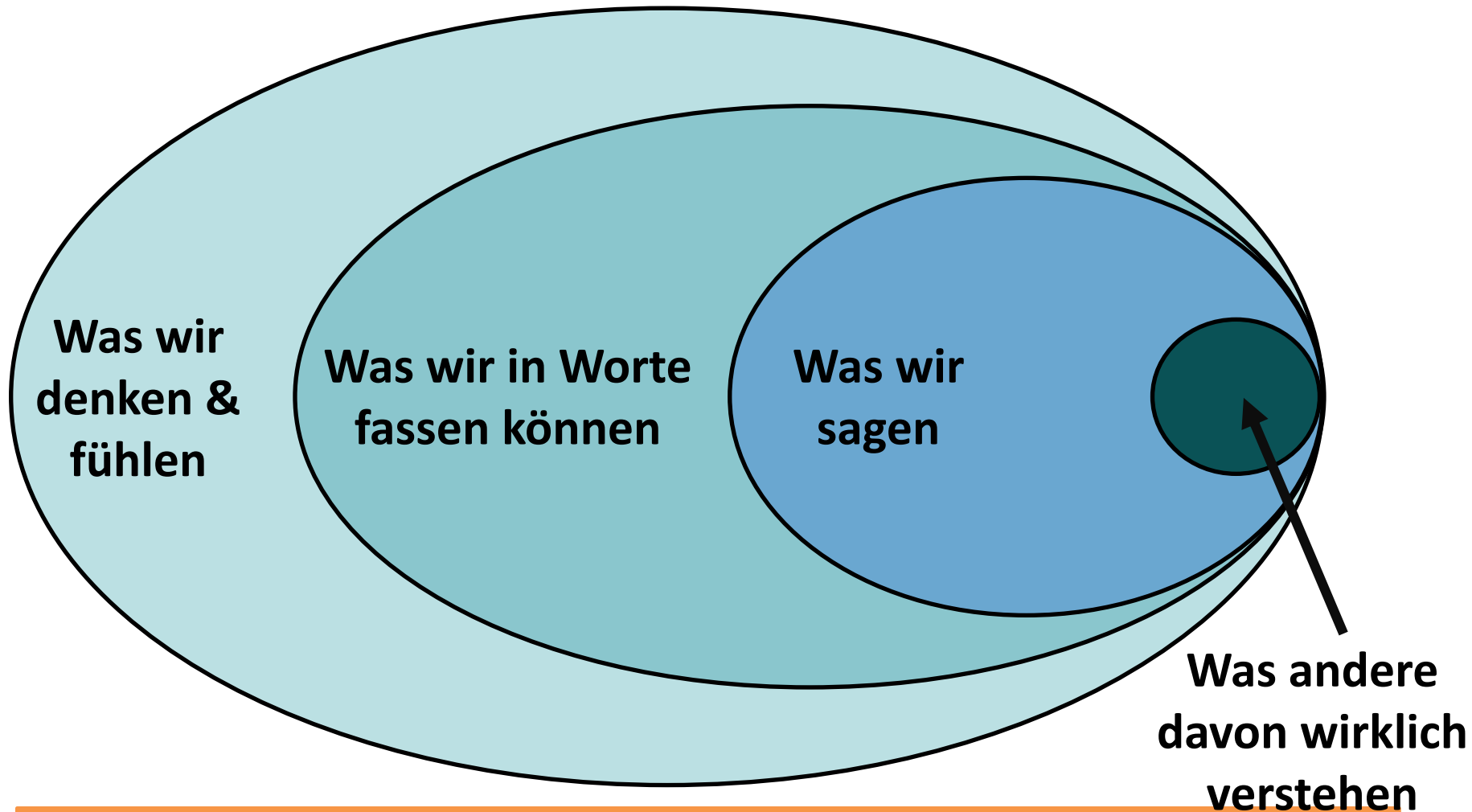
*Das wichtigste an
Kommunikation ist,
zu hören, was nicht
gesagt wird.*

PETER F. DRUCKER

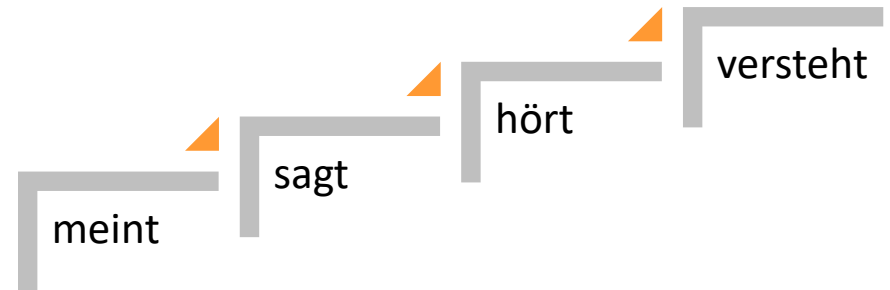


Kommunikationsmodelle

Warum wir uns so selten verstehen...



Stufen der Verzerrung in der Kommunikation



Gesagt ist nicht gehört,
gehört ist nicht verstanden,
verstanden ist nicht einverstanden,
einverstanden ist nicht angewandt,
angewandt ist nicht beibehalten.

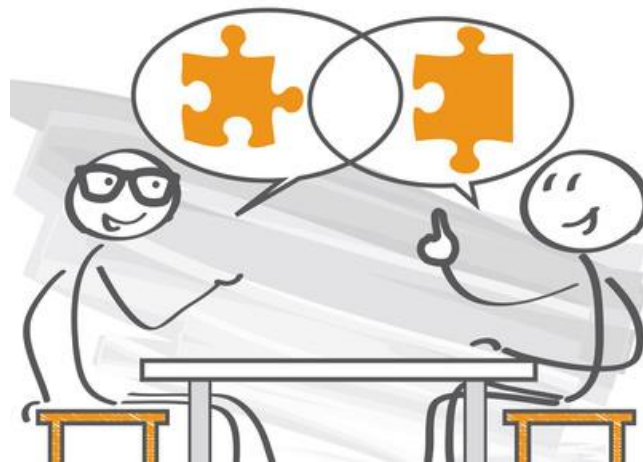
Wie kommen wir zu einer erfolgreichen Kommunikation?

- Ein positives Ziel definieren
- Sich klar positionieren
- Abwehrrhetorik erlernen und anwenden
- Sofort auf kursierende negative Gerüchte reagieren
- Immer wieder versuchen, die Strategie der Gesprächspartner zu analysieren



Reden Sie miteinander

Kommunikation ist das Lebenselixier sozialer Beziehungen und damit die beste Möglichkeit, auf den Konfliktverlauf Einfluss zu nehmen. Versuchen Sie deshalb (wieder) miteinander ins Gespräch zu kommen.





Die Annahmefähigkeit für das Gesagte hängt im Wesentlichen davon ab:

Wie

es gesagt wird

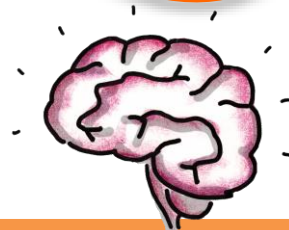
FÜHLEN



Was

gesagt wird

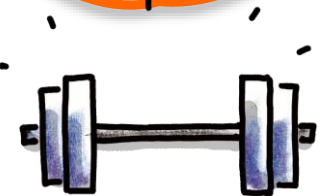
DENKEN



Weshalb

es gesagt wird

WOLLEN



Vereinfachen Sie Ihre Kommunikation:



Aktives Zuhören – so funktioniert es



Beobachten

Blickkontakt halten
Nicken
Pausen zulassen

Verstehen

Rückfragen stellen
Zusammenfassen
Wünsche heraushören

Antworten

Verständnis überprüfen
Gefühle spiegeln
Nicht belehren



Was macht Kommunikation schwierig?

Wir sind oft nicht unbefangen genug, um zu sagen,
was wir wirklich meinen



Was macht Kommunikation schwierig?

Gleiche Wörter haben für verschiedene Menschen
eine unterschiedliche Bedeutung



Was macht Kommunikation schwierig?

Wir hören manchmal
nur das, was wir zu
hören wünschen



Was macht Kommunikation schwierig?

Der Zuhörer bemüht sich nicht, die Botschaft zu entschlüsseln, weil er sich schon mit dem Aufbau seiner Argumentation beschäftigt



So gelingt Verständigung



Wirkung von Kommunikation

Das gesagte Wort



7%

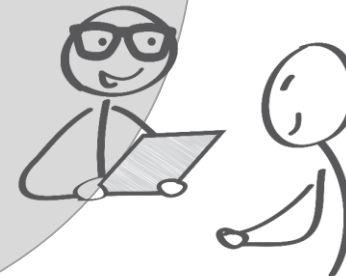
Körpersprache

55 %



38%

Stimme und Tonfall





KPLX



Wenn die Sprache nicht
stimmt, dann ist das was
gesagt wird, nicht das,
was gemeint ist.

Konfuzius





Oh oh ...



Kommunikationsebenen: Sender – Empfänger / Die 4 Ohren

Was will mir mein
Gesprächspartner sagen?



Kommunikation ist der Schlüssel ...

Kommunikation ist ein wichtiges Element im Alltag einer Führungskraft.

Die Kommunikation kann nur dann erfolgreich sein, wenn das Gegenüber verstanden hat, was der andere ausdrücken wollte, und zwar auf den vier Ebenen der Kommunikation von Friedemann Schulz von Thun.

Kommunikation funktioniert (nach seinem Modell) mit vier unterschiedlichen Aussagen und gleichzeitig durch vier unterschiedliche Ohren.

Wir kommunizieren auf der

- ❖ Sachebene
- ❖ Selbstkundgabe-Ebene
- ❖ Beziehungsebene
- ❖ Appellebene



Alle vier Ebenen sollten in der Kommunikation genutzt werden!



Das 4-Ohren-Modell

Je nachdem, auf welchem Ohr der Empfänger besonders stark hört, entwickelt sich das Gespräch unterschiedlich.

Der Empfänger hat die freie Auswahl!

„Sach-Ohr“

Ich höre die Sachinformation

„Appell-Ohr“

Ich höre, was ich tun oder lassen soll, aufgrund seiner/ihrer Mitteilung

„Selbstoffenbarungs-Ohr“

Ich höre, was der andere über sich sagt und wie er sich fühlt

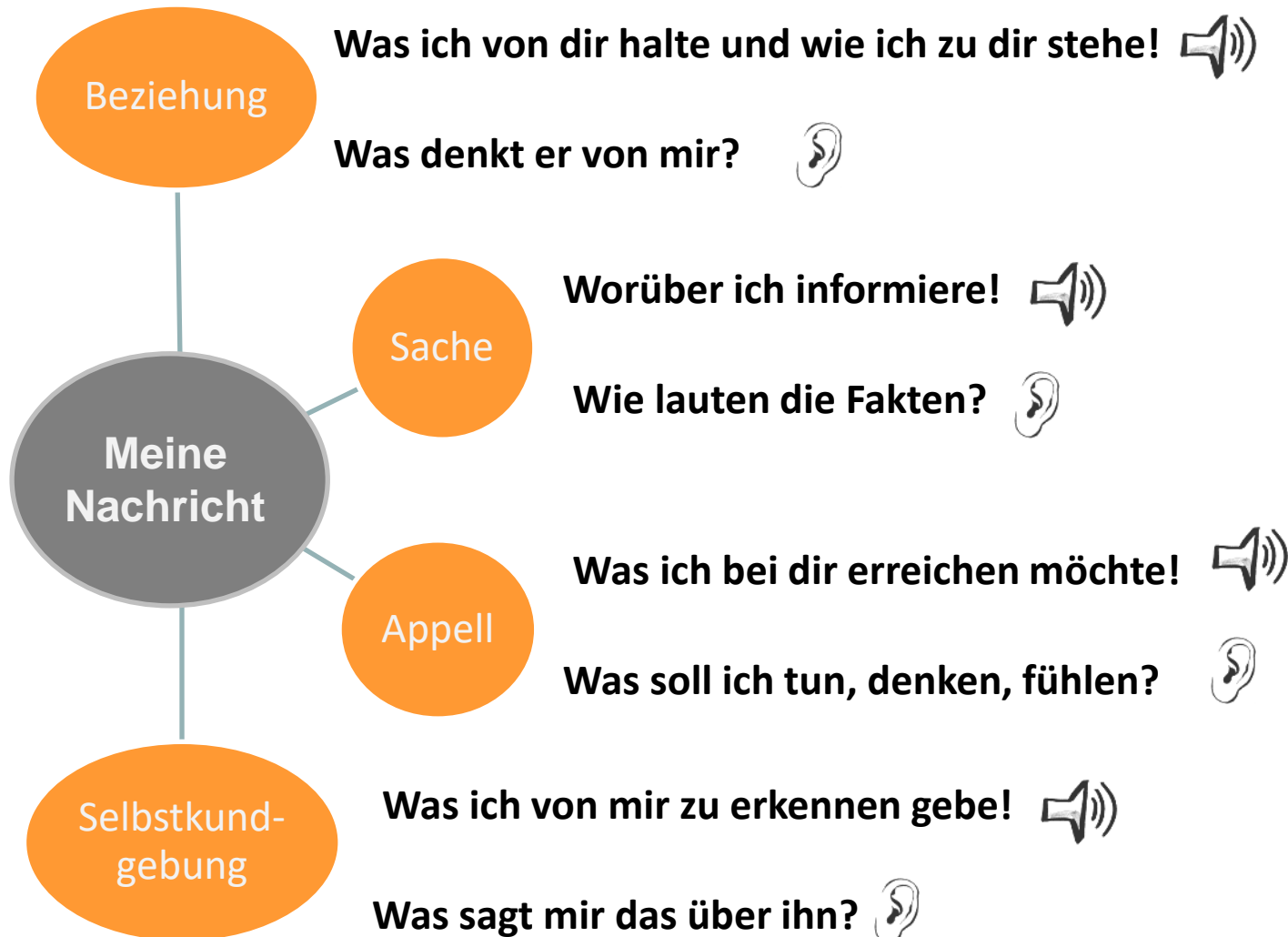


„Beziehungs-Ohr“

Ich höre, wie wir zueinander stehen, was er/sie von mir hält




Die vier Botschaften einer Nachricht




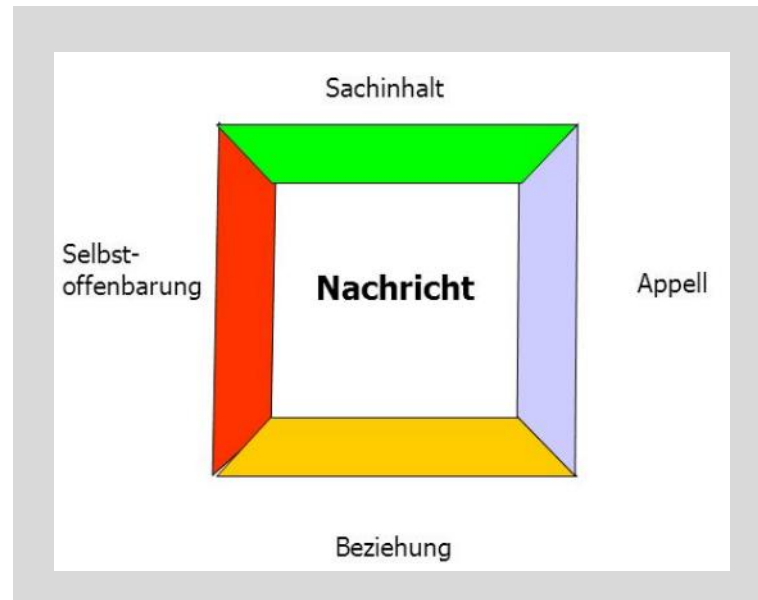
Vier Botschaften einer Nachricht

 Die neue Aufgabe gestaltet sich sehr schwierig


 Die neue Aufgabe ist schwierig


 Ich benötige für die Aufgabe Hilfe

 Er/Sie benötigt für die Aufgabe Hilfe




 Bitte unterstützen Sie mich bei meiner Aufgabe

 Ich/Wir sollen bei der Aufgabe Hilfe oder Unterstützung anbieten

 Es ist schön, wenn Sie mir helfen

 Immer bekomme ich den Mist zuerst

 Über Hilfe freut sie sich

 Sie kann auch gar nichts alleine

„Das haben Sie mir aber nicht gesagt!“



Es fehlen Informationen
Informationen fehlen



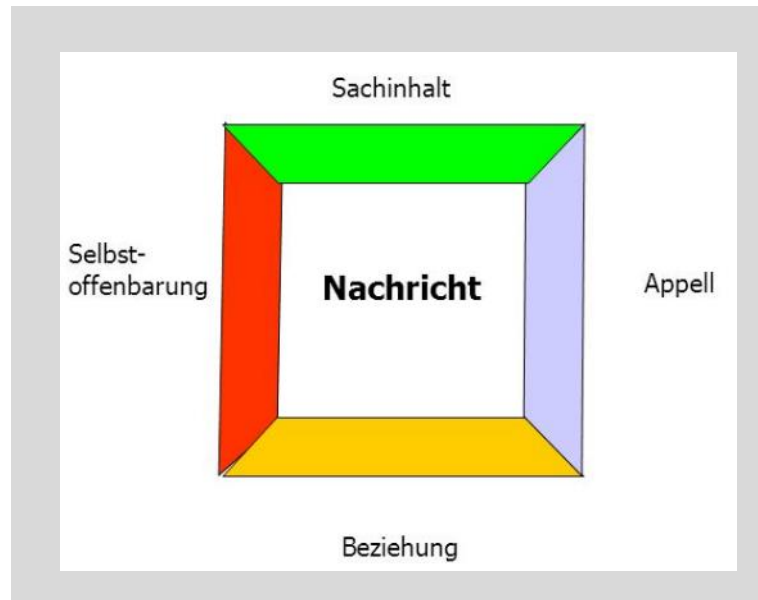
Ich habe es nicht
gewusst



Mir fehlen die
Informationen



Ihr fehlen die
Informationen



Gib mir Info's



Erkläre es mir nochmal



Ich soll es nochmal erklären



Sie kümmert sich nicht richtig



Er hat mir nicht zugehört



Immer das Gleiche!



Fazit: 4-Ohren-Modell

- **Beziehungsohr** „klein“ machen
 - Sonst leidet das Selbstwertgefühl
- **Selbstaussageohr** „vergrößern“
 - Für Lösung Verständnis zeigen
 - Aktiv, aufmerksam zuhören
- **Zusammenfassung**
 - Wertschätzung
- **Appellohr**: Frustration, Stress, will Anerkennung
 - Lösung: Sachaussage**



Mit allen vier Ohren hören, dann entscheiden!



Optimal Ergebnisse Kommunikationsanalyse

Sachohr	Beziehungsohr	Appellohr	Selbstoffenbarungsohr
6	1	1	4
5	1	1	5
5	2	1	4
4	2	2	4

Für die Gesprächsführung ist es wichtig, das Selbstoffenbarungsohr zu öffnen und auf der Sache zu agieren.



Veränderung der 4-Ohren

- Grundsätzlich können alle Ebenen durch Einsatz der gezielten Fragetechniken verändert werden.
- **Appellohr:** Was genau erwarten Sie / Du von mir (in dieser Situation)?
Was genau wird von mir erwartet?
Was genau soll ich tun?
Durch minimieren der Appellebene wird automatisch die Sach- und Selbstoffenbarungsebene trainiert.
- **Beziehungsohr:** Was genau soll ich mit dieser Aussage anfangen?
Ich bin irritiert über diese Aussagen, was wollen Sie / Du mir dazu sagen?
Ich kann mit deiner / Ihrer Aussage überhaupt nichts anfangen.
Was bringt dich / Sie dazu so zu reagieren?
Durch Veränderung der Beziehungsebene wird, wie beim Appellohr, automatisch die Sach- und Selbstoffenbarungsebene verändert



**„Heute Morgen den Chef gefragt,
ob ich später zur Arbeit
kommen kann.“**

Er so: „Träum weiter!“

„Voll nett von ihm!“



Gruppenarbeit

- Was bewirkt gute Kommunikation?
- Was bewirkt schlechte Kommunikation?
- Welche Kommunikationsfehler kennt ihr?



Was bewirkt gute Kommunikation?

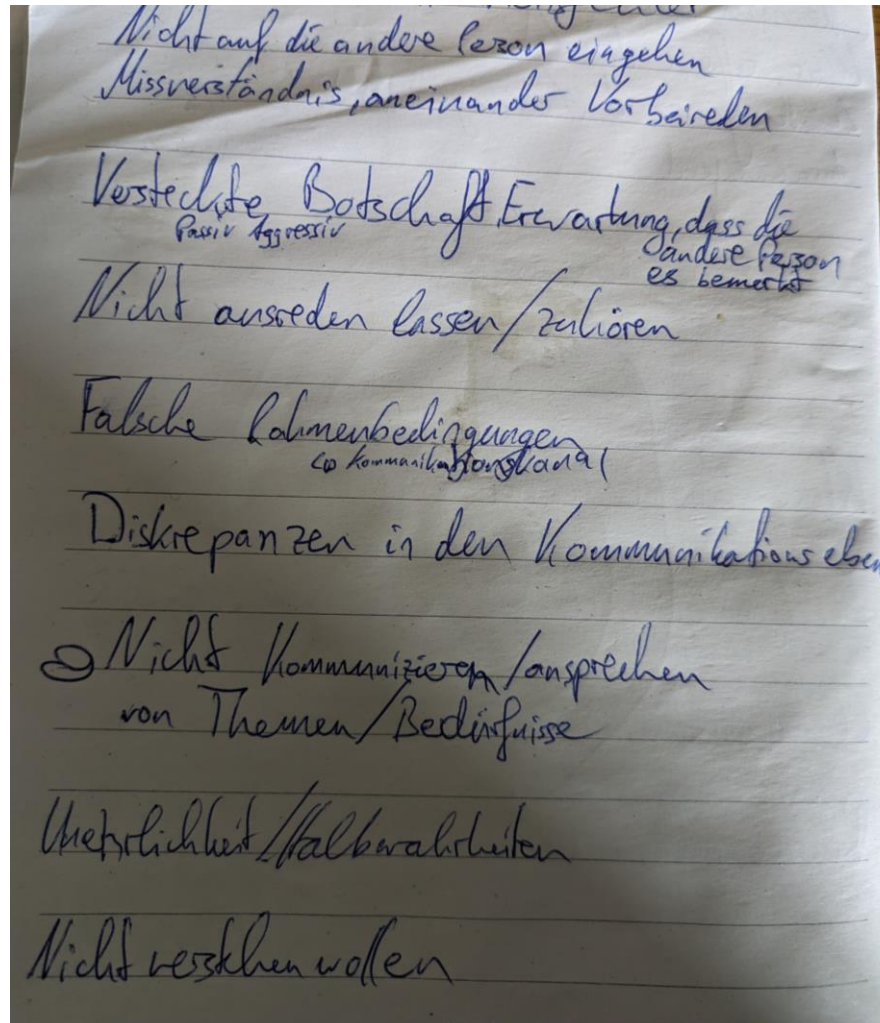
- Teamgefühl
- bessere Umsätze
- langjährige Bez.
- Fehlerreduktion
- Vertrauen
- Fehlerminimierung
- Hilfe bei Problemen
- baut Nähe auf
- Gruppendynamik
- Wohlfühl- & Leistungsklima (Motivationsansprechen)
- normaler Tonfall
- Verstanden fühlen
- Konsens haben/finden
- auf Augenhöhe begegnen/flache Hierarchie



Was bewirkt schlechte Kommunikation?



Welche Kommunikationsfehler kennt ihr?



Die Kreativität kommt nicht zu kurz 😊

Was bewirkt gute Kommunikation?

Greg → MARKUS
Jo. Dome Love

Was bewirkt schlechte Kommunikation?

Kira Elia Emilia Annabelle

Welche Kommunikationsfehler kennt ihr?

LYNN + Paul + MIGUEL
Marcel ☹️



**Die Entscheidung
für meine Reaktion und
mein Verhalten liegt nur
bei mir selbst!**

- Rolf Rüttinger -





Techniken für eine konfliktfreie Kommunikation

Fragen Sie nach (am besten offen)

- „Wie genau meinen Sie das?“
- „Worauf sprechen Sie an?“
- „Was ist der Grund für Ihre Aussage?“
- „Wieso sagen Sie das?“





Wahrnehmung – Ich bemerke und vermute

- Ich **sehe**, dass Sie überlegen
- Ich **vermute**, Sie benötigen noch etwas Zeit / eine Information (Sache)
- Ich **höre**, dass Sie mit meiner Vorgabe nicht einverstanden sind
- Ich **vermute**, Sie haben eine andere Vorstellung
- Wie sieht die denn aus?
- Was **genau** stört Sie?
- Welche **genaue** Vorstellung haben Sie



Neutrales Ansprechen

Heißt das ...?
Verstehe ich das richtig, dass ...?

JA

An was genau machen Sie das fest?
Was genau stört Sie daran?

Gerade weil ... !

Ich bin irritiert ...
Ich habe das Gefühl, dass unser Gespräch
uns nicht weiterbringt / zu nichts führt.



Neutrales Ansprechen

- Habe ich das richtig verstanden?
- Sie meinen / Du meinst ...?
- Wenn ich das richtig verstanden habe,
dann ist Ihnen / Dir wichtig ...
dann wollen Sie / willst Du ...
dann erwarten Sie / erwartest Du ...
- Sind Sie / Du bist der festen Überzeugung, dass ...
- Das Gesagte mit eigenen Worten möglichst wiedergeben



Wahrnehmung – Ich bemerke und vermute

Das heißt, du bist überzeugt, dass ich mich aufspiele?

JA → Antwort abholen

Was **genau** bringt dich zu dieser Aussage?

Was **genau** stört dich an ...?

Was **genau** soll anders sein?

Gerade weil ...

Gerade deshalb ...



Wahrnehmung – Ich bemerke und vermute

**Ich merke, ich höre, ich stelle fest,
dass du mit meiner Vorgabe nicht einverstanden bist.**

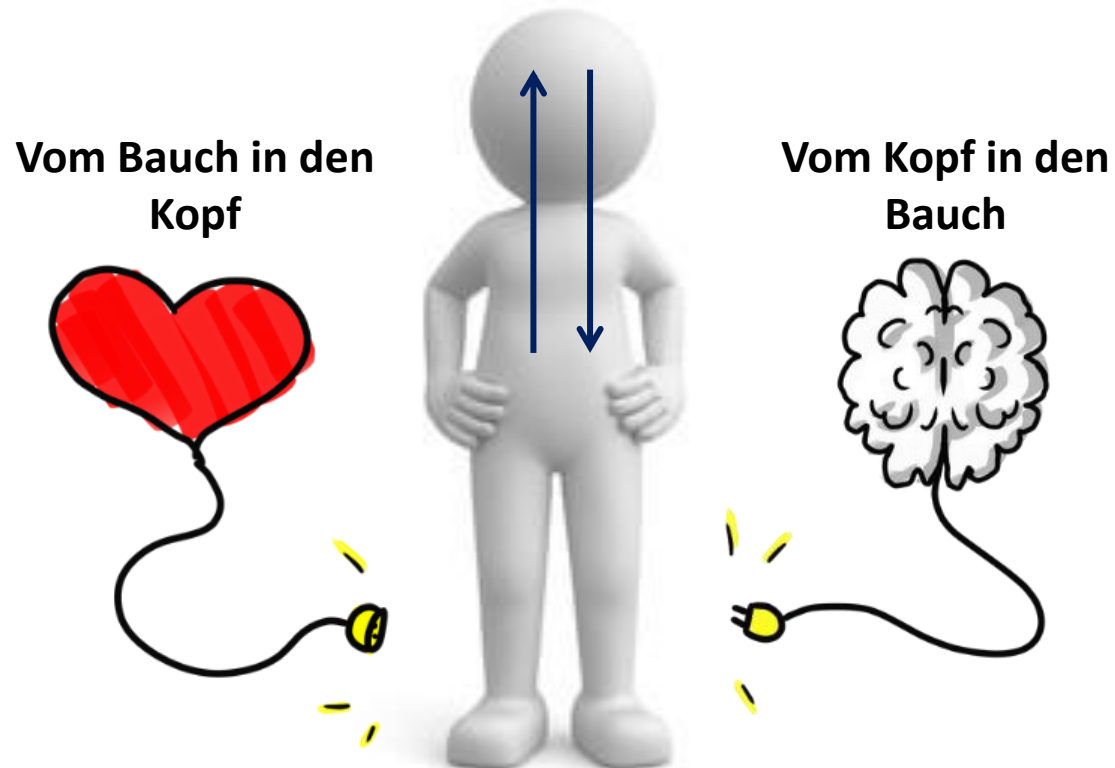
**Ich habe das Gefühl....
Dass du anderer Meinung bist**

Was genau siehst du anders?

Gerade weil...

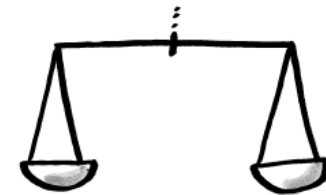
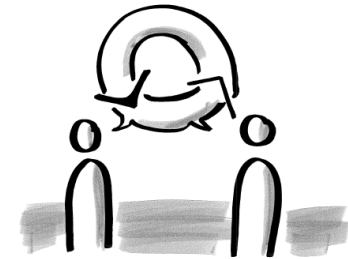


Emotionale Akzeptanz fördern und stärken



Bewusster Umgang mit Konfliktsituationen

- Nicht an Gefühle appellieren (z. B. „Beruhigen Sie sich!“)
- Selbstkundgabe-Ohr schärfen
-> Was steckt beim anderen dahinter?
- Aktives Zuhören, Empathie senden
- Unterschiedliche Interessen akzeptieren, nicht wegdiskutieren
- Sach- und Selbstkundgabe-Botschaft statt Bewertung
- Suche nach Win-Win-Ergebnis





***Wer Ausdauer besitzt,
ist fast schon am Ziel!***



zeitblueten.com





ICH-Botschaft

- W** ■ Mir fällt auf dass in letzter Zeit die Maschine nicht gut eingestellt ist und Nacharbeit notwendig ist.
- W** ■ Das heißt, ich habe die Arbeit die Anlage neu einzustellen und kann keine Teile produzieren.
- W** ■ Auch mir ist wichtig meine Stückzahl zu erreichen
- W** ■ Und deshalb bitte ich Dich darum dass die Maschine von Anfang an richtig eingestellt wird.



- Felix, seit einiger Zeit fällt mir auf, dass die Arbeitsqualität stark nachlässt.
- Das bedeutet, dass unsere AE nicht gut sind und daher die Kundenreklamationen an Häufigkeit zunehmen. Und somit leidet auch der Ruf der gesamten Abteilung.
- Da mir das Ansehen der Abteilung wichtig ist und die Zufriedenheit unserer Kunden, benötige ich die Unterstützung aller MA, auch Deine.
- Ich erwarte von Dir, dass Du innerhalb kürzester Zeit Deine Einstellung / Deine Arbeitsqualität änderst.
- Ich bitte Dich darum, das.....



**Das größte Problem in der
Kommunikation ist,
dass wir nicht zu hören,
um zu verstehen.**

**Wir hören zu,
um zu antworten.**

M. B. Rosenberg



An der Ampel

Sie: "Ich habe Hunger."

Er: "Wie sehr?"

Sie: "Noch ungefähr 20 Minuten, bis ich stinkig werde."

Viele Streits könnten durch eine solch offene Kommunikation vermieden werden.



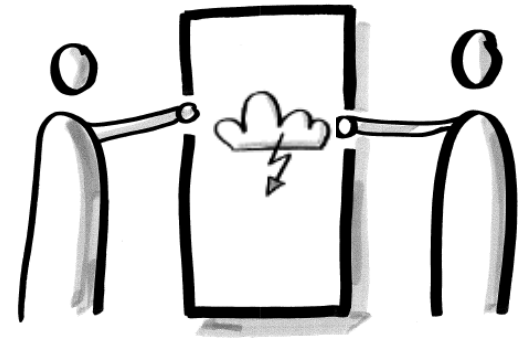
DU HÖRST MIR
GAR NICHT ZU!

JA SCHATZ.



Missverständnis - Konflikt - Problem

- Jede nicht richtig verstandene Botschaft trägt in sich den Keim für ein Missverständnis
- Ein Missverständnis mündet schnell in einen Konflikt
- Ein Konflikt wächst „schnell“ zum Problem



Gesprächsführung in schwierigen Situationen





**Erfolgreich zu sein, setzt
zwei Dinge voraus:**

**Klare Ziele und den brennenden
Wunsch sie zu erreichen!**



So zu sein wie Johannes <3

LBV <3



NABU ♡

+1

WMF



Verkaufen ist eine Tätigkeit, die viele Menschen jeden Tag, mehr oder weniger unbewusst, ausüben. Wir verkaufen Ideen, Überzeugungen, Wünsche, Erwartungen und natürlich auch Produkte und Dienstleistungen.



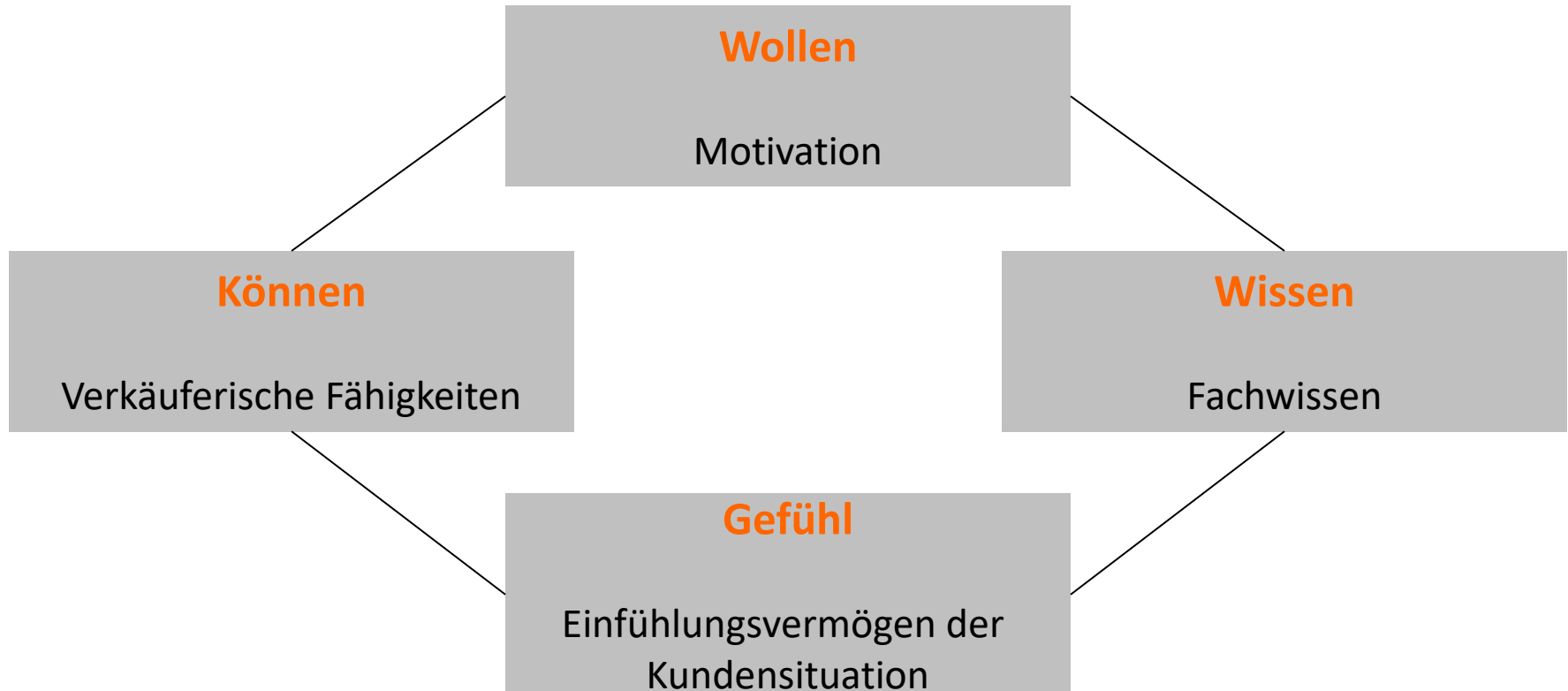
Aber das "Wie" ist entscheidend und hängt von uns selbst und unserem Gegenüber ab.



Verkaufen heißt überzeugen und Überzeugung bedeutet, den Kunden durch überlegte und stichhaltige Argumente zu gewinnen.



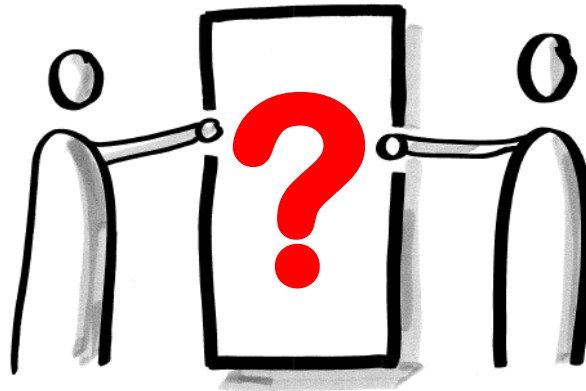
Erfolgsraute der ausgewogenen Beraterpersönlichkeit



Wirkung erzielen

Wie warm-
herzig...

Resonanz
erzeugen



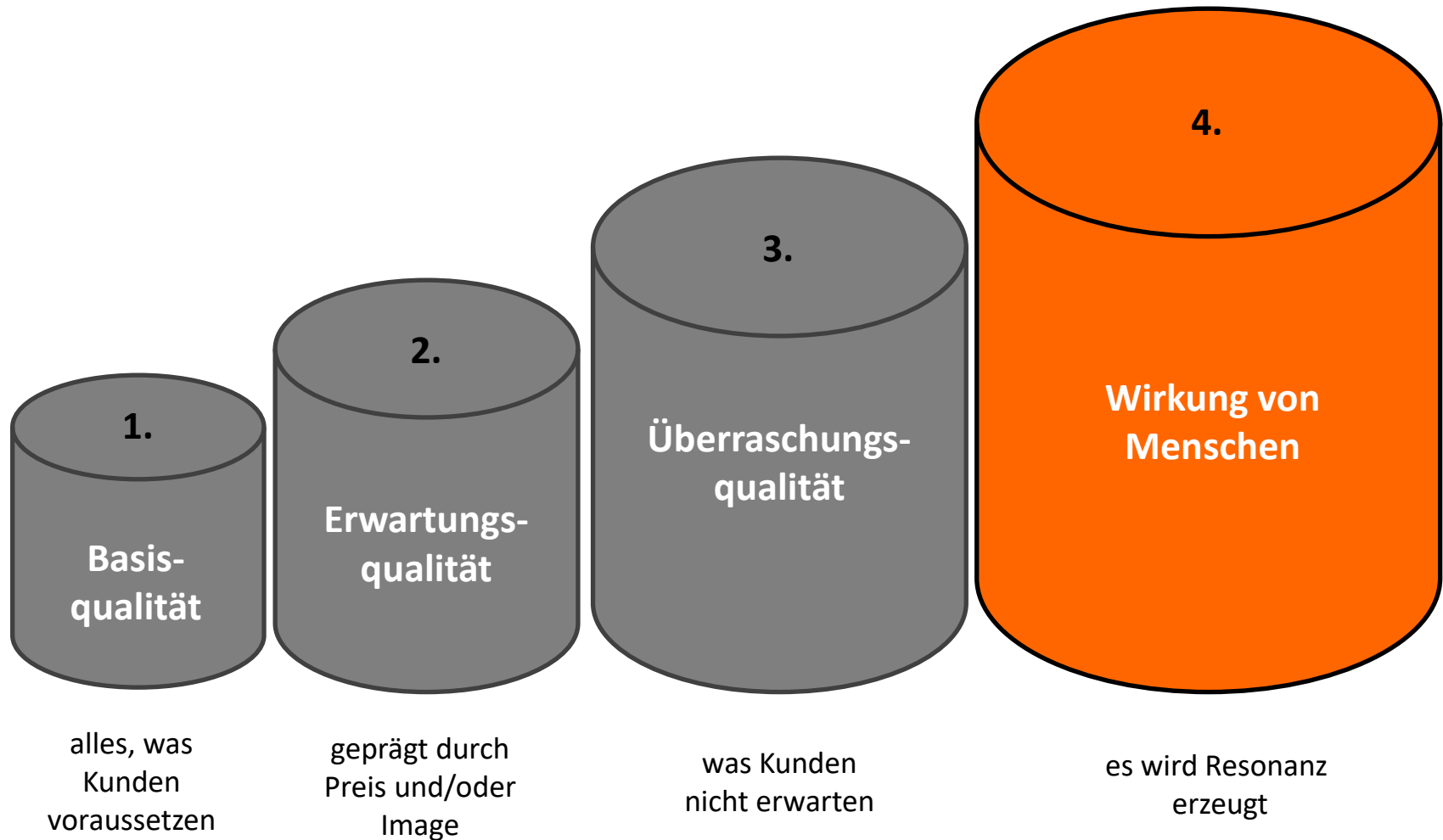
Wie
kompetent



Begeistere deine Kunden



Die vier Säulen der Qualität



neue Distributionswege

CRM-Systeme

Darstellung ist zeitlos

Empatisch

künstl

Als PNG gespeichert Im Ordner anzeigen

ChatGPT♥

Marktforschung

Sympathie aufbauen

Begeisterungsfähigkeit

Kreative Ideen

Überzeugungskraft

Was sind die

Hohe Flexibilität

„Verkäuferischen Fähigkeiten“

der Zukunft?

Digital,
metaversum

Empathie

Überzeugungskraft

Wissen über das „Produkt“

Selbst dahinter stehen

Zukunftsvisionen

Sicherheit

Argumentationen

Ausdrucksfähigkeit

sich noch kürzer fassen

gepflegtes Auftreten

Individualität

Problem - Lösung

Hartnäckigkeit

Eloquenz

Souveränität

Wissen

Sympathie aufbauen

Selbstverständlichkeit

Argumentationsfreude

(von Paul)

Vertrauen schaffen



- Stärke beginnt mit der persönlichen Überzeugung
- Deine Verhandlungsposition ist nur so stark, wie du selbst glauben
- Stärke ist subjektiv
- Wenn andere deine Position für stark halten, dann ist sie stark



Erfolgsverkäufer verkaufen besser

Einfühlungsvermögen

Aktiv Zuhören  4

 Freude ausstrahlen  5

Begeistern  2


Spaß und Freude am Beruf  1

 Fachkompetenz   8

Seriosität  2

Werte haben und vermitteln

 Authentizität   8

Struktur  2

Ziele  3

Ordentliches Auftreten 1



Nur der erste
Schritt ist
schwer.

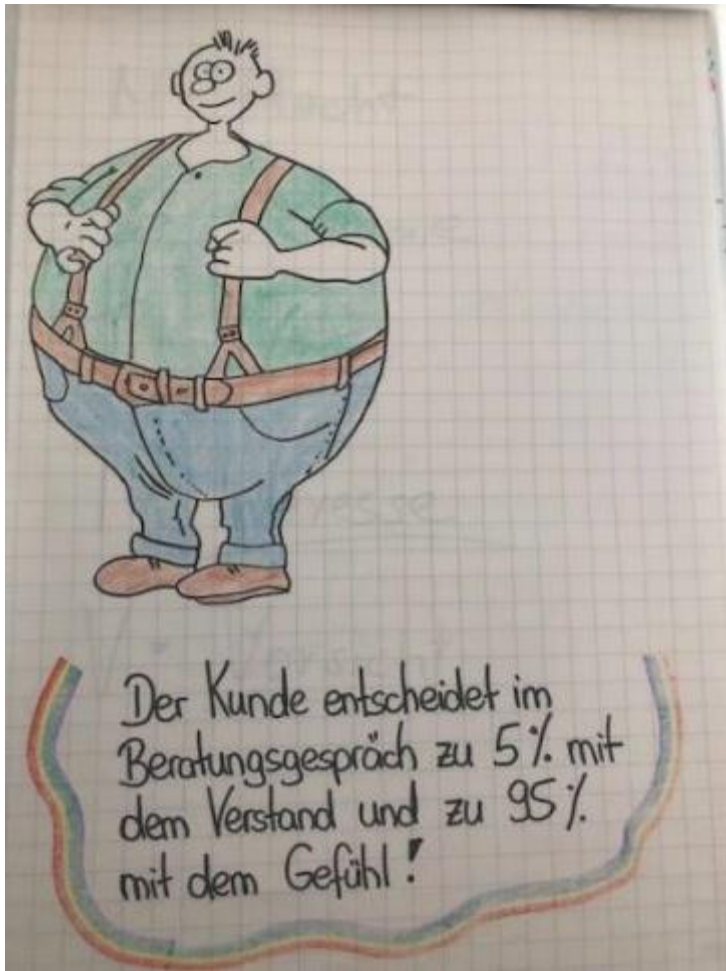
Marquise de Duffaud



Die Sichtweisen des anderen zu erfahren, ist die Grundvoraussetzung für die erfolgreiche Beratung.

Nur so kann man das persönliche Interesse hinter einer Position erkennen, die persönlichen Sichtweisen verstehen und begreifen.





Motive / Wünsche unserer Kunden

M

Macht

- Anerkennung, Status, Ansehen
- Der Smart ist ein kleiner „Daimler“

- Das unterstreicht Ihren...
- Das sichert Ihnen...
- Das zeigt...

O

Ökonomie

- Gewinn, Ertrag, wenig Kosten
- Der Smart verbraucht wenig Benzin

- Das erhöht Ihre...
- Das spart Ihnen...
- Das bringt Ihnen...

T

Trägheit

- Bequemlichkeit, Komfort
- Mit dem Smart kommen Sie in jede Parklücke

- Das vereinfacht Ihnen...
- Das erspart Ihnen...
- Das bringt Ihnen...

I

Interesse

- Neugier, Erlebnis, Spaß, Freiheit, Unabhängigkeit
- Das Design des Smarts ist einzigartig

- ...damit erleben Sie ein neues Fahrgefühl
- ...das ermöglicht Ihnen neue Spielräume

V

Vorsicht

- Sicherheit, Vorsorge, Gesundheit, Partnerschaft
- Der Smart hat 4 Airbags und entspricht den neuesten Standards

- Das garantiert...
- Das sichert Ihnen...
- Das bewahrt Sie...
- Das versorgt Sie mit...



V Halb von den Johannitern komm ich vorbei,
keine Sorge, es ist nichts schlimmes passiert,
wir schauen heute in der ganzen Nachbarschaft vorbei,
die meisten kennen uns in der Regel schon

(unhörige Art, zurückhaltender
Tonfall)

M wir tragen hier alle Menschen mit dazu, die zeigen,
dass Sie das Thema verstanden haben klare, direkte
Ansprache

O symbolischer Beitrag, den Sie auch von der Steuer absetzen
können, über den wir dann Zugang zu den Subventionen
bekommen, mit denen wir 90% der großen Projekte stemmen

T wir machen die Arbeit, Sie müssen nur diktieren
dann müssen Sie nicht jeden Monat überweisen und es läuft
Wir kommen heute extra vorbei damit Sie nicht auf uns
automatisch
zukommen
müssen

Wenn Sie uns hier unterstützen sind sie natürlich auch herzlich willkommen
bei unseren Veranstaltungen, beispielsweise bei Zeltlagern Ferienfreizeiten
in H&V Schutz-Zentrum, Ehrenamtlich mithelfen

Leberstand
AN/UAUD



Ökonomie

"Mit ihrem Mitgliedsausweis können Sie alle unsere 70 Naturzentren in Deutschland besuchen und auch an Exkursionen teilnehmen."

Trägheit

"Das läuft über den Bankweg, Sepa-Lastschrift, so sparen Sie sich die Arbeit vom Ständigen überweisen."

Interesse

"Wir machen auch Fledermausnächte modernen Ultraschallempfängern um die Schallwellen der Fledermaus hörbar zu machen, das ist ein super spannendes Erlebnis, wo die Fledermäuse hautnah mitzuerleben"



Vorsicht

Naturschutz

"Der ~~Nabu~~ ~~sorgt~~ sichert die nächsten Generation eine gesunde Erde, zB renaturiert der Nabu Deutschlandweit Flüsse und sorgt so für Hochwasserschutz"

"Hier gebe ich Ihnen einen Datenschutzzettel mit. Dort finden sie alles zum Datenschutz und

Widerruf mit unseren Kontaktdaten"

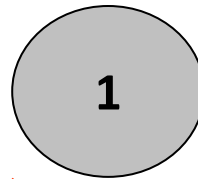
Nacht

"Mit ihrer Umweltstimme können wir Naturschutzgebiete schützen / retten und den Politikern auf die Füße treten"



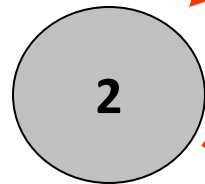
Bauplan der Argumentation

Einleitung

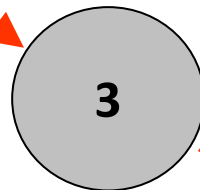


Einleitung

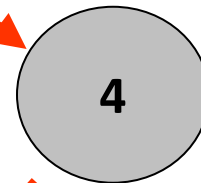
Hauptteil



Erstes Argument

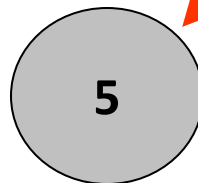


Zweites Argument



Drittes Argument

Schluss = Appell



Daraus resultierend
Zielsatz



Argumentationsleitfaden

Einstieg:

„An dieser Stelle weise ich nochmals darauf hin, dass die Teilnahme an einem Vertriebstaining sehr sinnvoll ist.“

Hauptteil:

1. „Zum einen lernst du die Wahrnehmung des Kunden mit allen seinen Wünschen und Bedürfnissen.“
2. „Zum zweiten qualifizierst du dich in deiner Vertriebstätigkeit und hast Freude an der Arbeit mit deinen Kunden.“
3. „Und zum dritten erhältst du das Know-how und die Motivation neue Vertriebsstechniken auszuprobieren.“

Schluss-Appell:

„Nutze deshalb die Gelegenheit, an einem Vertriebstaining teilzunehmen.“



Einstieg

NABU führt aktuell in Deutschland viele Flussrenaturierungen durch. Dabei wird der Fluss in den meanderförmigen Verlauf gebracht, Seitenarme angeschlossen und Auenwälder gepflanzt, um wieder ein gesundes Biotop zu schaffen.

Hauptteil

1. Das hat einerseits den Vorteil, dass die Gewässerqualität steigt und wir mehr sauberes Trinkwasser zur Verfügung haben.
2. Außerdem bieten natürliche Flüsse Hochwasserschutz. So etwas wie im Ahrtal kann auf diesem Weg verhindert werden.
3. Und andererseits sind Flüsse sehr wichtige Biotope. So haben wir es geschafft, dass der Eisvogel nicht mehr vom Aussterben bedroht ist. Dieser ist sehr anspruchsvoll und taucht nur auf, wenn es der Natur gut geht. Die Rückkehr des Eisvogels ist daher ein sehr großer Erfolg.

Schlussappell

Genau dafür brauchen wir von dir Unterstützung. Einmal finanziell, um diese Projekte noch größer aufzubauen. Und natürlich deine Stimme, um noch stärker vor der Bundesregierung auftreten zu können.



Argumentationsleitfaden

um den Naturschutz zu unterstützen, muss man nicht zwangsweise in die Gummistiefel steigen. Es hilft auch eine passive Unterstützung von zuhause.

Jeder sucht sich seine Regelmäßigkeit und seinen Beitrag bei uns selber aus.

Wir bekommen Subventionen von Staat, jetzt müssen sie sich mal vorstellen, bei jeder Spende legt der Staat nochmal das 3–4 Fache obendrauf. Es helfen also auch schon symbolische Beiträge, um großes bewirken zu können

Am wichtigsten ist aber, dass wir auch hier vor Ort eine große Masse bilden müssen. Dadurch haben wir einfach mehr Mitspracherecht in der Politik. Können bei großen Themen bei denen man als Einzelperson nichts bewirken kann eingreifen. Primär ist das generelle Mitmachen einfach wichtiger.

Da freue ich mich, wenn ich sie mit dazutragen kann. |



Argumentationsleitfaden für den ^{Intuitiven} ~~Dauer~~ Typ Wechsel

Einstieg: Viele helfen hier gerne mit, damit wir die geniale ehrenamtliche Arbeit im Umweltzentrum in Arushawang aufrecht erhalten können.

Hauptteil:

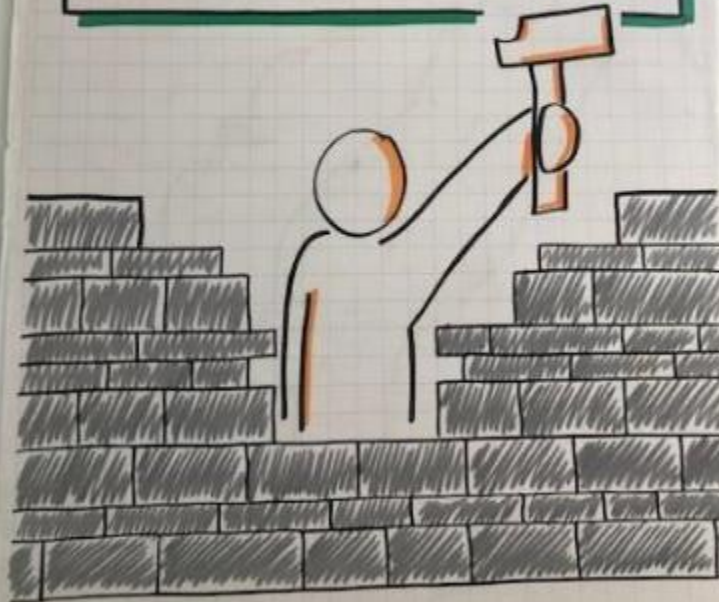
1. Zum einen hegen & pflegen wir dort Sha Naturschutzgebiet um vielen Insekten-, Pflanzen- & Vogelarten, wie dem Eisvogel, Lebensraum bieten zu können.
2. Zum zweiten betreiben wir dort seit über 20 Jahren Umweltbildung mit den meisten Schulklassen hier im LK. Zum Beispiel gehen wir dort gerne mit der Wathose in die Chamb und erleben den berühmten Eisvogelsteig.
3. Und zum dritten veranstalten wir dort im Monat zwei Feste, um gerade in der digitalen Welt heutzutage auch die Erwachsenen noch zusammenzubekommen.

Schluss-Appell:

Deswegen tragen wir Sie/dich natürlich zu den 2200 anderen hier im LK auch noch mit dazu.



Verkaufen Sie Ihrem Kunden
nicht den Hammer, sondern
das Loch in der Wand !



m. neuland



**Wir finden entweder
einen Weg...**

**... oder wir bauen
einen!**

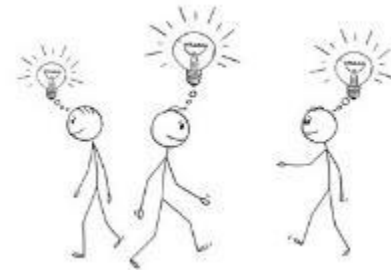


Zauberwörter

➤ **Lösungsorientierung**



➤ **Nutzenorientierung**



➤ **Positive Sprache**



Ansprache mit EVA

E

Einstieg

V

Vorteil und Nutzen
darstellen

A

Akzeptanz = Termin



Guten Tag,

schön dass ich dich/Sie antreffe.

Ich bin heute für ein besonderes Thema unterwegs ... und zwar für den NABU

Hast du/Haben Sie bereits von uns in der Presse gelesen?.....

Wir wollen anders sein als andere, deshalb kommen wir von Zeit zu Zeit zu dir/zu Ihnen persönlich.

Heute werben wir für das aktuelle Projekt ...

- 1.**
- 2.**
- 3.**

Gerade/dafür/benötigen wir





Gruppenarbeit

- Wie stellst du dir ein optimales Gespräch an der Haustüre vor?



Optimales Werbegespräch

- Rahmenbedingungen (Lautstärke, Wetter, Klientel, Bekanntheit)
- Ehrlichkeit, Transparenz
- Interesse und Offenheit vom Gegenüber
- Bereitschaft zeigen
- persönliche Ebene, Gemeinsamkeiten
- klar kommunizierte Einwände oder am besten keine Bedenken
- Dialog kein Monolog
- Gut aussehen
- Kenntnis, Begeisterung über Themen
- Gute Laune
- Verständnis



Harvard Konzept

Beim Harvard-Konzept handelt es sich um eine Methode für sachbezogenes Verhandeln. Das Prinzip besteht darin, Streitfragen nach Bedeutung und Sachgehalt zu entscheiden, anstatt zu feilschen.

Das vorrangige Ziel sollte es dabei sein, eine friedliche Einigung in Konfliktsituationen herbeizuführen, mit der alle Beteiligten gut leben konnten – im Klartext die bekannte Win-Win-Situation für alle Seiten zu schaffen.



Harvard Konzept

In der Verhandlung nach dem Harvard-Konzept müssen vier Bedingungen erfüllt sein:

1. Handle Menschen und Probleme getrennt voneinander
2. Konzentriere dich auf die beiderseitigen Interessen, nicht auf die Positionen
3. Entwickle vor der Entscheidung verschiedene Auswahlmöglichkeiten
4. Baue das Ergebnis auf objektiven Entscheidungskriterien auf

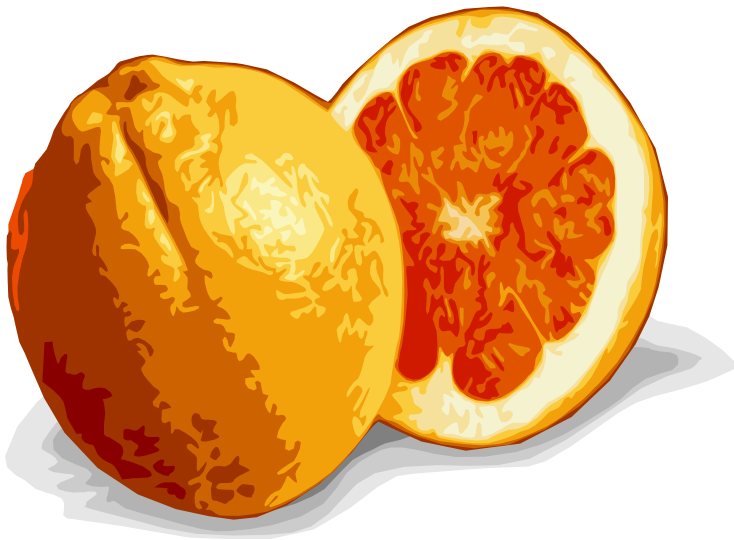


Was ist ein Kompromiss?



?

Was ist ein Kompromiss?



Ein **Kompromiss** ist die Lösung eines Konfliktes durch gegenseitige Übereinkunft, unter beiderseitigem Verzicht auf Teile der gestellten Forderungen.

Was ist ein Kompromiss?



Win-Win

Harvard Konzept

1. Behandle Menschen und Probleme getrennt voneinander

Du solltest das Problem nicht mit persönlichen Aspekten vermischen und dadurch falsche Schlussfolgerungen ziehen. Versuche stattdessen lieber einen vorurteilsfreien und wertschätzenden Umgang miteinander.

2. Konzentrier dich auf die beiderseitigen Interessen, nicht auf die Positionen

Denke immer daran, dass es bei der Suche nach einer Lösung nicht darum geht, einen Gewinner und einen Verlierer zu definieren. Vielmehr solltest du versuchen die Interessen von allen Beteiligten in Einklang zu bringen.



Harvard Konzept

3. Entwickle vor der Entscheidung verschiedene Auswahlmöglichkeiten

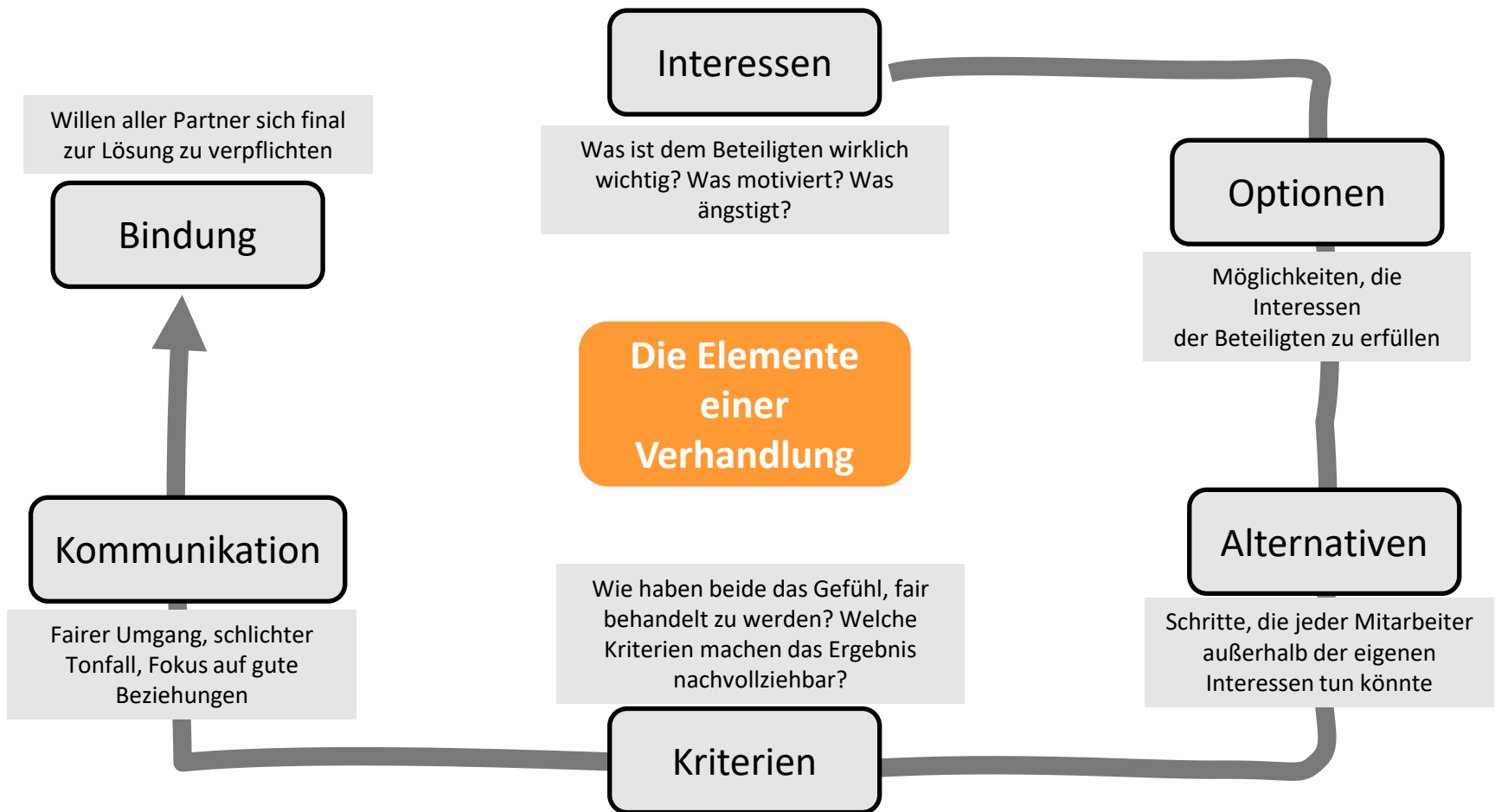
Versuche erst gar nicht, nach der einzig wahren Lösung zu suchen. Das beeinträchtigt deine Kreativität und damit auch die Entwicklung von Alternativen. Suche mit den Beteiligten zum Beispiel nach Gemeinsamkeiten in den Interessen oder mache ein Brainstorming, um zusammen alternative Entscheidungs-möglichkeiten zu entwickeln.

4. Bauen das Ergebnis auf objektiven Entscheidungskriterien auf

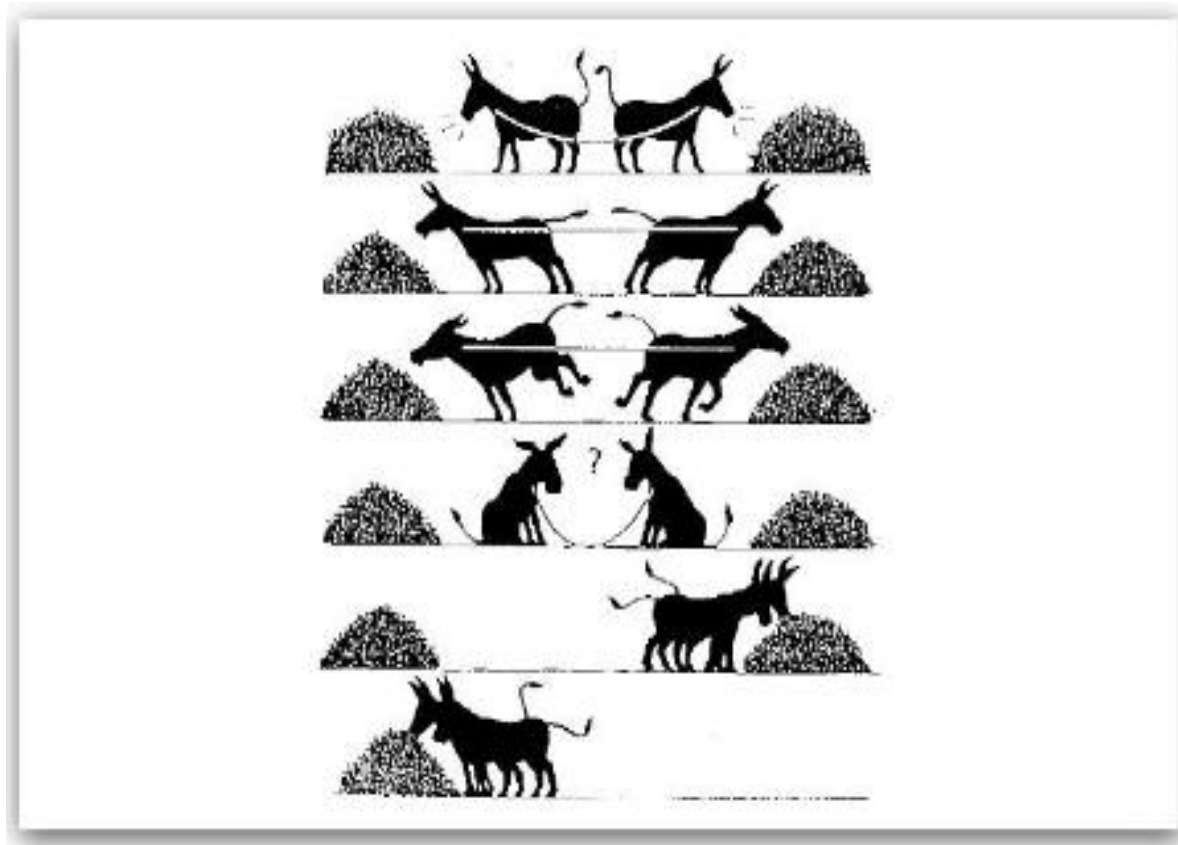
Schaffe eine Win-Win Situation. Legen mit allen Beteiligten objektive Kriterien fest, um das Verhandlungsergebnis messen zu können. Nur so kannst du die verschiedenen Lösungsmöglichkeiten neutral und sinnvoll bewerten, um dann eine Entscheidung zu treffen, mit der alle Beteiligten zufrieden sind.



Harvard Konzept – Eine win-win Situation herstellen



Harvard Konzept



Harvard Konzept – die Alternative

Natürlich führt auch das Harvard-Konzept nicht immer zu dem gewünschten Erfolg –aber auch für diesen Fall haben die Begründer des Konzepts eine **Alternative: BATNA**.

Best Alternative To Negotiated Agreement

zu Deutsch: Die beste Alternative für den Fall keiner Einigung.

Ziel soll sein die **Verhandlungsposition zu stärken**.

- Sie überlegst dir schon vorher, welche Alternative du hast und genau das lässt dich optimistischer und mit mehr Sicherheit die Verhandlung gehen.

BATNA ist dein **Plan B für die Verhandlung**.

- Wenn du dich an die Vorgaben hältst, die du während der Vorbereitung auf das Gespräch mit deinem Gegenüber gemacht hast, wirst du auch wissen, bis zu welchem Punkt sich das Durchhalten überhaupt lohnt.



Was nehme ich aus den Seminartagen mit in den Arbeitsalltag?





**Mutig entscheiden:
Ins kalte Wasser springen!**





Betina Abele

