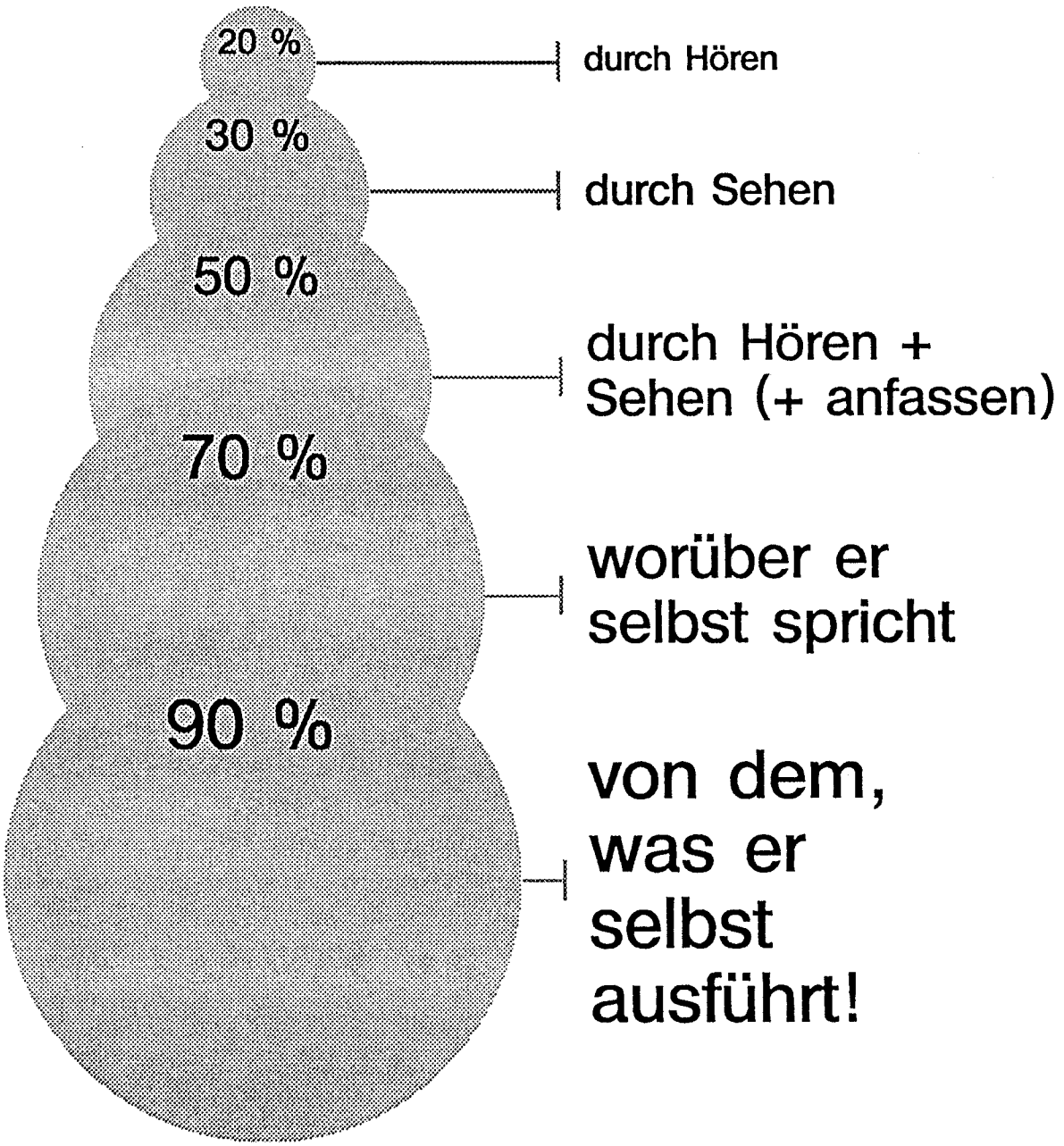
Der Mensch behält:



Partnerinterview

1. Ihr Name, Persönliches, Ihre Stärke?

2. Position, berufliche Aufgaben?

3. Was macht bei der Arbeit Spaß?

4. Was sind im Moment die größten beruflichen Engpässe?

5. Was verstehen Sie unter "Dienstleistungsorientierung"?

6. Welche "Spielregeln" sollten im Seminar eingehalten werden?

7. Haben Sie eine konkrete Zielsetzung/Erwartung bzgl. des Seminares?

HL071112

Was heißt beraten?

Beantworten Sie bitte die folgenden Fragen. Es gibt hierbei keine falschen Antworten - Ihre persönliche Meinung ist gefragt.

1. Was heißt beraten?

2. Was sollte das Ziel eines jeden Beraters sein?

3. Was zeichnet einen guten Berater aus?

4. Welche Frage sollte sich ein Berater stellen, bevor er mit seiner täglichen, beruflichen Tätigkeit startet?

5. Wodurch unterscheidet sich ein Verkäufer von einem Berater?

DR. ANTON®
Training & Beratung

Das systematische Beratungsgespräch: ASPEVA

Aufwärmphase

Small-talk, Kontaktthema
Ziel: Die Beziehung fördern

Situationserhebung

Fragen stellen, Fragen begründen, aktiv zuhören
Ziel: Die Situation des Kunden erfassen

Präsentation

Das Angebot verständlich erklären, den Nutzen herausarbeiten
Ziel: Kunde versteht meine Informationen

Einwandbehandlung

Fragen und Entgegnungen verständnisvoll beantworten
Ziel: Alles geklärt

Verhandlung

Gegensätzliche Interessen sachgerecht aushandeln
Ziel: Sachgerechte Lösung, gutes Klima bleibt erhalten

Abschluß

Konkrete Vereinbarung treffen
Ziel: Ergebnisse festhalten

al411100

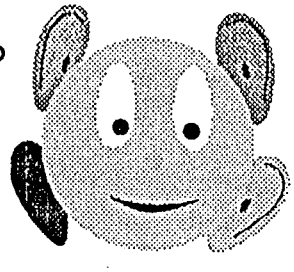
Das 4 - Ohren - Modell

Beziehungs-Ohr
(Sozial-Ohr)

Was hält er von mir?
Wie stehe ich zu ihm?

Selbstoffenbarungs-Ohr
(Selbstäußerungs-Ohr)

Was sagt er über sich?



Sach-Ohr

Worüber informiert er?

Appell-Ohr
(Aufforderungs-Ohr)

Wozu fordert er auf?

DR. ANTON®
Training & Beratung

Interaktions - Analyse

Es gehört schon etwas Übung dazu, "auf allen vier Ohren zu hören". Ordnen Sie die **explizite** Äußerung dem betreffenden Aspekt zu und formulieren Sie die entsprechenden **impliziten** Äußerungen. Entwickeln Sie danach eine geeignete Antwort.

Beziehung:

Aufforderung:

Sache:

Selbstäußerung:

Ihre Antwort:

Beziehung:

Aufforderung:

Sache:

Selbstäußerung:

Ihre Antwort:

Beziehung:

Aufforderung:

Sache:

Selbstäußerung:

Ihre Antwort:

OT200814

Gesprächsförderer 1

Bestimmte Verhaltensweisen im Gespräch fördern das Gesprächsklima. Der Kunde fühlt sich verstanden und akzeptiert.

Formulieren Sie Beispiele zu den genannten Verhaltensweisen.

Beispiel:

Verhalten: Den Kunden loben.
Beispiel: "Prima, daß Sie gleich alle Unterlagen dabei haben."

Aufgaben:

Verhalten: Vorurteilslos sein.
Beispiel:"

Verhalten: Interesse zeigen.
Beispiel:"

Verhalten: Hilfe anbieten.
Beispiel:"

Verhalten: Auf den anderen eingehen.
Beispiel:"

Verhalten: Das Selbstwertgefühl des anderen erhalten.
Beispiel:"

Verhalten: Streit vermeiden.
Beispiel:"

DR. ANTON®
Training & Beratung

Gesprächsförderer 2

Bestimmte Verhaltensweisen im Gespräch fördern das Gesprächsklima. Der Kunde fühlt sich verstanden und akzeptiert.

Formulieren Sie Beispiele zu den genannten Verhaltensweisen.

Beispiel:

Verhalten: Den Kunden loben.
Beispiel: "Prima, daß Sie gleich alle Unterlagen dabei haben."

Aufgaben:

Verhalten: Höflich sein.
Beispiel:"

Verhalten: Den anderen ermutigen.
Beispiel:"

Verhalten: Vorschläge machen statt Anweisungen zu geben.
Beispiel:"

Verhalten: Die Gedanken des anderen wiedergeben.
Beispiel:"

Verhalten: Gemeinsamkeiten suchen und ansprechen.
Beispiel:"

Verhalten: Eigene Fehler zugeben.
Beispiel:"

DR. ANTON®
Training & Beratung

Gesprächshemmer 1

6c

Bestimmte Verhaltensweisen im Gespräch hemmen den Gesprächsfluß und beeinträchtigen das Gesprächsklima.

Formulieren zunächst ein Negativbeispiel. Überlegen Sie anschließend eine Alternative zum Gesprächshemmer und finden Sie jeweils ein Beispiel zum konstruktiven Verhalten.

Beispiel:

Gesprächshemmer: Anordnen, befehlen.
Negativbeispiel: "Sie müssen an den zweiten Schalter gehen."
Alternative: Hinweisen.
Beispiel: "Ihren Schließfachschlüssel erhalten Sie am zweiten Schalter..."

Aufgaben:

Gesprächshemmer: Jemanden mit anderen in eine Schublade stecken.
Negativbeispiel:

Alternative:
Beispiel: "

Gesprächshemmer: Ironisieren.
Negativbeispiel:

Alternative:
Beispiel: "

Gesprächshemmer: Moralisieren.
Negativbeispiel:

Alternative:
Beispiel: "

Gesprächshemmer: Belehren.
Negativbeispiel:

Alternative:
Beispiel: "

Gesprächshemmer: Lächerlich machen.
Negativbeispiel:

Alternative:
Beispiel: "

DR. ANTON®
Training & Beratung

Gesprächshemmer 2

6d

Bestimmte Verhaltensweisen im Gespräch hemmen den Gesprächsfluß und beeinträchtigen das Gesprächsklima.

Formulieren zunächst ein Negativbeispiel. Überlegen Sie anschließend eine Alternative zum Gesprächshemmer und finden Sie jeweils ein Beispiel zum konstruktiven Verhalten.

Beispiel:

Gesprächshemmer: Anordnen, befehlen.
Negativbeispiel: "Sie müssen an den zweiten Schalter gehen."
Alternative: Hinweisen.
Beispiel: "Ihren Schließfachschlüssel erhalten Sie am zweiten Schalter..."

Aufgaben:

Gesprächshemmer: Etwas herunterspielen.
Negativbeispiel:

Alternative:
Beispiel: "

Gesprächshemmer: Jemanden ausfragen.
Negativbeispiel:

Alternative:
Beispiel: "

Gesprächshemmer: Vorschnell Angebote machen.
Negativbeispiel:

Alternative:
Beispiel: "

Gesprächshemmer: Von sich selbst reden.
Negativbeispiel:

Alternative:
Beispiel: "

Gesprächshemmer: Kundenverhalten oder Kunden als Person bewerten.
Negativbeispiel:

Alternative:
Beispiel: "

Frageformen

1. **Offene Frage**
   Sie läßt dem Befragten mehr als zwei Möglichkeiten (W-Frage).

   Beispiel:

2. **Indirekte Frage**
   Hier handelt es sich um Ermunterungen, sich zu äußern.

   Beispiel:

3. **Geschlossene Frage**
   Die Antwort kann nur Ja oder Nein sein.

   Beispiel:

4. **Alternativfrage**
   Es werden nur zwei Möglichkeiten zur Wahl gestellt.

   Beispiel:

---

5. **Suggestivfrage**
   Der Fragende unterstellt eine ihn bestätigende Antwort.

   Beispiel:

6. **Rhetorische Frage**
   Der Fragende beantwortet die eigene Frage selbst.

   Beispiel:

TA302236

Aktiv zuhören und paraphrasieren!

Warum aktiv zuhören und paraphrasieren?

* Heraushören, was wirklich gemeint ist.
* Inhaltliche Klarheit schaffen.
* Die Äußerungsbereitschaft fördern.

Wie aktiv zuhören und paraphrasieren?

1. Das Gesagte stichwortartig notieren.
2. Heraushören, was der andere meint.
3. Das Gemeinte mit eigenen Worten wiedergeben.
4. Auf die Bestätigung, Korrektur oder Ergänzung des Senders warten.

Auf folgendes achten:

1. Eigene Worte verwenden! Kein papageienhaftes Nachplappern!
2. Auf das vom Sender Gesagte beschränken! Keine Bewertung, kein Kommentar, keine eigene Meinung!

AL030621

Beobachtungsbogen für Gesprächsführung

Beobachteter Gesprächsleiter: .....

Beobachter: .....

		Übung Nr.				
		1	2	3	4	5
Stimme laut, deutlich, mittelschnell	angemessen artikuliert					
Betonung Stimm-Melodie Engagement	angemessen schwungvoll überzeugt					
Mimik, Gestik Körpersprache (Haltung, Revier)	ausdrucksvoll, OK lächeln Abstand					
Blickkontakt	angemessen					
Gliederung, Ordnung	roter Faden Zusammenfassungen systematisch					
Einfachheit	kurze Sätze bekannte Wörter konkret					
Stimulanz	Beispiele Vergleiche Bilder, schreiben					
Kürze, Prägnanz	kurz und bündig in wenigen Sätzen beim Thema bleiben					
Beziehung	höflich, freundlich gleiche Ebene anerkennend					
Aktivieren Fragen, Nicken, Pausen	Fragen, Ermunterungen Aufforderungen exp.					
Aktives Zuhören inhaltlich eingehen	einfühlend ablehnend					
Positive Formulierungen	Sie, wir, positiv					

HL220222

DR. ANTON®
Training & Beratung

Kaufmotive

Selbst-
verwirklichung
Leistung -- Genuß
Soziale Bedürfnisse
Anerkennung Geborgenheit
Vorsorge
Gewinn -- Sicherheit
Körperliche Bedürfnisse
Energie -- Ruhe

Beispiel: Autofocus einer Kleinbildkamera

Merkmal	Nutzen	Motiv
Autofocus	stets scharfe Bilder	Anerkennung
	einfache Handhabung	Vermeidung von Mißerfolgen, Sicherheit
	Entfernung nicht einstellen	Bequemlichkeit Zeitersparnis
	Schnappschüsse leichter (einmalige Situationen)	Selbstverwirklichung (Hobby)
	Bedienungsfehler ausgeschlossen	Sicherheit
	keine speziellen Kenntnisse	Komfort
	optimale Filmausnutzung	Sparsamkeit
	technisch innovativ	Anerkennung

al411102

Einwandbehandlungstechniken

1. Vorwegnehmen
- wenn der Einwand zu erwarten ist.

Beispiel:

2. Zurückstellen
- wenn seine Behandlung zu einem späteren Zeitpunkt günstiger ist.

Beispiel:

3. In eine Frage umformulieren
- welche Frage stellt der Kunde indirekt mit seinem Einwand?

Beispiel:

4. Divisions-/Multiplikationstechnik
- insbesondere bei Preisargumentation

Beispiel:

5. Einerseits - andererseits
- keine bessere Alternative vorhanden.

Beispiel:

6. Bumerang
- gerade deshalb...

Beispiel:

7. Erfolgsfall-Schilderung
- andere haben das Produkt mit Erfolg eingesetzt.

Beispiel:

al501310

Gesprächsleitfaden "Konstruktiv verhandeln" (SIAM-Modell)

1. Voraussetzungen:

Psychologisches: Mut zum Verhandeln entwickeln!

Zielsetzung: das Problem optimal in der Sache lösen und dabei das künftige Miteinander erhalten.

Vorsatz: Keine fest vorgefaßten Lösungen haben. Die eigene Optimallösung (Position) als *eine* mögliche Lösung (Option) ansehen! Schlimmstes Ergebnis: kein Geschäft.

Beziehung: Die Menschen wertschätzen!
Verhandlungspartner sind Menschen und wollen als solche auch wahrgenommen und behandelt werden. Deshalb durchgehend auf Akzeptanz und Wertschätzung achten. Immer Verständnis haben und zeigen - auch wenn es schwerfällt!

2. Ablauf (idealtypisch):
Hinweis: Falls ein Vertragsentwurf vorliegt, so handelt es sich bei den Vertragsbedingungen um vorgeschlagene Problemlösungen. Hier passiert es oft, daß die Gegenseite nun Alternativvorschläge macht. Gemäß dem SIAM-Modell handelt es sich hierbei wiederum um Problemlösungen. Man kann dann noch weitere Alternativen entwickeln und befindet sich nach der untenstehenden Systematik auf der Stufe 2.3.
Nach dieser Phase ist es sinnvoll, die Stufen 2.1 und 2.2 zu durchlaufen und danach nochmals in ein Brainstorming einzutreten (Stufe 2.3).
Insoweit ist der untenstehende Ablauf "idealtypisch" zu nennen. Die Verhandlung verläuft hin und her. Die Partner sollten jedoch wissen, in welcher Phase sie sich befinden.

2.1 Die <u>Situation</u> klären: Die Lage skizzieren, das Problem herausarbeiten.

2.2 Die <u>Interessen</u> erarbeiten: Nicht Lösungen (Positionen) sondern Interessen in den Mittelpunkt stellen! In folgender Reihenfolge:
1. Gemeinsame Interessen (schafft Nähe).
2. Sich ergänzende Interessen (komplementäre Interessen).
3. Gegensätzliche, auf den ersten Blick unvereinbare Interessen (rivalisierende Interessen).

2.3 Mehrere <u>Alternativen</u> finden: Verschiedene Wahlmöglichkeiten zur Problemlösung entwickeln! Auch extreme Lösungen notieren (z. B. keine Einigung oder die extreme Position des anderen). Zunächst auf jede Bewertung verzichten, es ist ein Brainstorming.

2.4 <u>Maßstäbe</u> heranziehen: Das Ergebnis auf nachvollziehbaren Entscheidungsprinzipien aufbauen!
Entwickeln Sie objektive Kriterien, auf deren Grundlage Sie Entscheidungen treffen. Als Beispiele: Fairer Interessenausgleich, Kosten, Gutachten, Preisspiegel, Urteile usw.

2.5 Lösung finden: Die optimale Lösung erarbeiten und die Umsetzung planen. al100529/3

Warum werden Aufforderungen vermieden?

1. Selbstoffenbarungsangst

Preisgabe der eigenen Interessen und Wünsche. Wir zeigen, daß wird vom Kunden in gewisser Weise abhängig sind.

2. Angst vor Zurückweisung

Ein Ablehnung auf der Sachebene ist auch indirekt eine Zurückweisung auf der Beziehungsebene.

3. Kinder mit 'nem Willen...

Wir haben gelernt, unsere Wünsche zurückzuhalten.

4. Freiwilligkeit wird verhindert

Vielleicht ist der Kunde sehr selbstbestimmt und reagiert bei Aufforderungen trotzig?

5. Vermeidung von Verantwortungsübernahme

Vielleicht fehlt dem Kunden der Mut zum Nein und nun trage ich die Verantwortung.
Oder der Kunde reklamiert später, daß er meinem Rat gefolgt ist. Besser ist, ihm die Entscheidung zu überlassen.

6. Vermeidung einer Quittung für schlechtes Gespräch

Ein klares Nein sagt mir, daß das Gespräch Fehler aufwies. Für mein Selbstwertgefühl ist es dann besser, auf diese Quittung zu verzichten...

Vgl. Schulz-von-Thun, S. 245 - 254

HL150812

Rollenspiel "Kritische Situationen"

Kritische Situation:

Ihr konkretes Beispiel (stichwortartige Skizze):

Anleitung zum Rollenspiel:

Sie schildern Ihr konkretes Beispiel und instruieren ein Gruppenmitglied, welches die Kundenrolle übernimmt.
Ein anderes Gruppenmitglied übernimmt die Beobachterrolle und notiert fördernde und hemmende Äußerungen.
Nach dem Rollenspiel erhalten Sie vom Beobachter eine Rückmeldung.
Danach erfolgt das nächste Rollenspiel mit wechselnden Rollen.

Beobachterprotokoll

Bitte, notieren Sie stichwortartig:

fördernde Äußerungen	hemmende Äußerungen

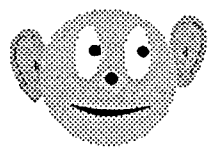
HL130129

So entsteht eine spontane Reaktion:

Aktion

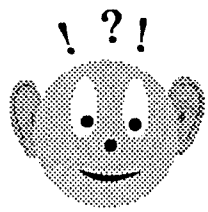
↓

Wahrnehmung



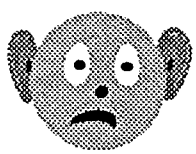
↓

Auslegung



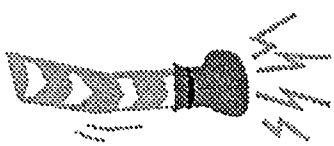
↓

Gefühl



↓

Reaktion



Die "Skala der Gefühle"

+ 6	Begeisterung
+ 5	Freude
+ 4	Neugierde
+ 3	Interesse
+ 2	heitere Gelassenheit
+ 1	Aufmerksamkeit
0	Gleichgültigkeit
- 1	Skepsis
- 2	Desinteresse
- 3	Feindseligkeit
- 4	Ärger, Zorn
- 5	Angst
- 6	Lähmung

Persönlicher Aktionsplan

Name: **Seminar:** **Datum:**

Folgende Maßnahmen plane ich:

Bitte formulieren Sie so, daß Sie den Erfolg der Durchführung überprüfen können. Nennen Sie die Zeiten für Beginn und Ende!

Welche Engpässe können auftreten? Wie können Sie hier vorbeugen oder reagieren?

AL040110

Seminarrückblick

1. Wie war der Umfang des Lehrstoffs?

O zu umfangreich O gerade richtig O zu wenig

2. Wie hat Ihnen der Referent gefallen?

O sehr gut O gut O mittelmäßig O schlecht

3. Können Sie den Lehrstoff in die Praxis umsetzen?

O sehr viel O viel O teilweise O wenig

4. Wie war die Zeiteinteilung?

O zu knapp O genau richtig O zu großzügig

5. Wie waren die Arbeitsunterlagen?

O sehr gut O gut O mittelmäßig O schlecht

6. Wie war die Tagungstätte?

O sehr gut O gut O mittelmäßig O schlecht

7. Besondere Stärken des Seminars:

_____

_____

_____

8. Verbesserungsvorschläge:

_____

_____

_____

\w\t\semrb.txt