Praxiserfahrungen: Workshop "Aktiv beraten"

Welche Ziele haben Sie sich im ersten Seminar und im ersten Workshop gesetzt?
Welche Ziele konnten Sie umsetzen?
Welche Engpässe haben Sie erlebt?
Berichten Sie bitte über ein konkretes Erlebnis.

1. Ziel:

2. Offene Fragen:

3. Engpässe/Herausforderungen:

4. Praxiserlebnis:

DR. ANTON®
Training & Beratung

Argumentation in fünf Schritten

Bitte, bereiten Sie inhaltlich eine Argumentation in fünf Schritten vor:

1. **Situation:** Daten, Lage, These

2. **Entscheidung:** Schlußfolgerung, Ergebnis, Maßnahme

3. **Regel:** Gesetz, Prinzip, Theorie, dahintersteht

4. **Begründung:** Beispiele, Vergleiche (Analogien), Autorität

5. **Aufforderung:** Bestätigung, Bekräftigung

DR. ANTON®
Training & Beratung

Gesprächsleitfaden "Reklamation"

1. "Dampf ablassen lassen"

Kunden ausführlich berichten lassen.
Blickkontakt halten, nicken, aufmerksam sein.

2. Mitgefühl zeigen

"Tut mir leid, daß Sie so einen Ärger hatten".

3. Weiteren Dampf ablassen lassen

Mit eigenen Worten das Gehörte wiedergeben.
"Oh, das kann ich verstehen, wie ...".

4. Sachverhalt prüfen

Feststellen, woher der Fehler stammt.

5. Lösung finden

Fehler bei mir / der Bank: Sich entschuldigen, Fehler zugeben, für sofortige Korrektur sorgen (wenn möglich). Keine Rechtfertigungen oder Erklärungen!

Fehler beim Kunden: Fehler gering erscheinen lassen, Gesicht wahren lassen.

Fehler bei beiden (z. B. Mißverständnis): Faire Lösung erarbeiten.

Wenn Fehler bei mir:

6. Festigung

"Ich finde es gut, daß Sie gekommen sind. Es tut mir wirklich leid. Vielen Dank"

7. Für Abhilfe sorgen

"Ich werde prüfen, woran es gelegen hat. Ich werde mich bemühen, daß es nicht wieder passiert.

Achtung!! Keine Erklärungen (nur, wenn ausdrücklich erbeten); Schuld nicht auf andere schieben!

DR. ANTON®
Training & Beratung

Beispiel für eine Absage

1. Die Situation darstellen

2. Die Gründe für die Absage

3. Wie müßten sich die Voraussetzungen ändern, um eine Zusage zu bewirken?

ib509031

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 Situation klären: Die Lage skizzieren, das Problem herausarbeiten.

2.2 Die Interessen 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 Alternativen 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 Maßstäbe 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

Die Absage als Sonderform der Verhandlung: Kein Geschäft

Bei der folgenden Situation war eine Absage erforderlich, da die Baukosten um DM 15.000,-- überschritten wurden.

Es war für das vorgestellte Projekt nur diese Entscheidung möglich, da gesetzliche Vorschriften keinen Spielraum lassen.

Im Rahmen der Verhandlung stellte sich dann eine neue Situation. Das Problem bestand nun darin, DM 15.000 einzusparen.

1 Die Situation klären: Die Lage skizzieren, das Problem herausarbeiten.

Problem alt: Die Baukosten sind leider DM 15.000 zu hoch.
Problem neu: Wie können DM 15.000,-- eingespart werden.

2 Die Interessen erarbeiten: Nicht Lösungen (Positionen) sondern Interessen in den Mittelpunkt stellen! In folgender Reihenfolge:

1. Gemeinsame Interessen (schafft Nähe).
Wir wollen beide die beste Lösung.

2. Sich ergänzende, komplementäre Interessen).
Sie wollen die Mittel habe, wir wollen sie geben.

3. Gegensätzliche, auf den ersten Blick unvereinbare Interessen (rivalisierende Interessen).

Sie haben bestimmte Wünsche, wir haben Vorschriften.

2.3 Mehrere Alternativen finden: Verschiedene Wahlmöglichkeiten zur Problemlösung entwickeln!

+ 1,50 m schmaler bauen,
+ Fassade einfacher,
+ Dachschrägung flacher,
+ Fundamentplatte statt Keller,
+ Auf Ausstattung verzichten

2.4 Maßstäbe heranziehen: Das Ergebnis auf nachvollziehbaren Entscheidungsprinzipien aufbauen!

+ Gesetzliche Vorschriften (Höhe Baukosten)
+ Raumangebot
+ Wohnkomfort
+ Möglichkeiten für später sollen nicht verbaut werden

ib509032

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

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?

DR. ANTON®
Training & Beratung