

Kommunikation als Erfolgsfaktor

Teil 1

von Joachim Besier



Joachim Besier ist seit 1995 selbständig als Trainer und Coach tätig. Er versteht es, Menschen in unterschiedlichen Zielgruppen und Situationen praxisnah für ihre Aufgaben in der Zukunft zu motivieren und zu unterstützen.

Joachim Besier

Training & Beratung
Seminare - Workshops - Coaching



**Ihr Trainer und Coach für
Kommunikation, Persönlichkeits- und
Organisationsentwicklung!**

Interesse an meinen Trainings?
Mehr unter www.joachim-besier.de/aktuelles.htm

Oder Sie rufen mich einfach an!

Gleibergstr. 13 • 35444 Biebertal
Telefon: + 49 6409 80044
Mobiltelefon: + 49 171 6748954
eMail: info@joachim-besier.de

Internet: www.joachim-besier.de

Schon die Chinesen haben gesagt "Eröffne ein Geschäft nur dann, wenn Du auch lächeln kannst!" Da ist was dran, oder? Welcher Kunde freut sich nicht, wenn er in einem Verkaufsraum oder auch auf einer Baustelle von seinem Lieferanten herzlich und mit einem ehrlichen Lächeln im Gesicht begrüßt wird? Welcher Personalleiter oder Unternehmenschef freut sich nicht über die nette Ausstrahlung einer Bewerbungskandidatin?

Der freundliche Blickkontakt beim Betreten der Räumlichkeit, der Werkstatt oder des Besprechungszimmers reicht eigentlich schon aus, um einen positiven Kontakt herzustellen. Auch wenn man an einer Verkaufstheke nicht sofort bedient wird, wenn mehrere Kunden warten müssen. Oftmals hakt die Kommunikation aber schon an dieser Stelle. Aber, jeder weiß es: für den ersten Eindruck gibt es oftmals keine zweite Chance. Dabei ist es ganz egal, ob es sich um ein Verkaufs- oder Bewerbungsgespräch handelt. Und die Örtlichkeit ist auch egal: die Situation kann sich in der Apotheke, in der Gemeindeverwaltung, im Eiscafé, im Blumenladen, beim Metzger, bei einem Bauherrn auf der Baustelle oder auch in einem sterilen Besprechungszimmer ereignen.

Verkauf und Service, aber auch Bewerbungsgespräche beginnen immer mit einem Lächeln!

Theoretisch ist die Begrüßung jeder Service-Mitarbeiterin, jedem Verkäufer, jeder Unternehmerin und auch jedem Bewerber klar. Doch wie oft erlebe ich es als Kunde selbst, dass genau das Gegenteil der Fall ist. Die betreffenden Persönlichkeiten sind eher mit sich selbst oder mit administrativen Dingen beschäftigt. Bis sich in einem Ladengeschäft, einem Markt oder etwa in einem Kaufhaus der Blick wirklich in Richtung Kunde richtet, hat dieser meist schon wieder Lust zu gehen. Und: jeder merkt sich sehr genau, wie er behandelt wird - und das insbesondere beim Erstkontakt. Dazu kommt, dass bekanntermaßen die unangenehmen Erlebnisse im Service und Verkauf neun Mal mehr weiter erzählt werden als das Positive.

Als erfahrener Trainer und Coach liegt mein Augenmerk bezüglich der Optimierungspotenziale im Thema Kommunikation nicht nur auf der beschriebenen Startphase beim persönlichen Kennenlernen. Das Verhalten am Telefon, das Auftreten während eines Verkaufsgesprächs - auch als Bewerber auf eine neue Stelle! - und vor allem auch die Betreuung nach dem Kauf zeigen dem Kunden auf vielfältige Art und Weise, wie sehr ein Unternehmen wirklich an ihm und seiner Persönlichkeit interessiert ist. "Den Menschen entgegengehen statt dem Geld hinterher laufen!" heißt hier mein geliebtes Motto.

Zusammenfassend entscheidet also das Kommunikationsverhalten in unterschiedlichsten Situationen über Erfolg oder Misserfolg. Dabei spielen - neben dem erwähnten Lächeln - Fragen und Zuhören sowie die kundenorientierte Nutzenvermittlung eine sehr wichtige Rolle. Hinzu kommen die Einschätzung der jeweiligen Persönlichkeit und die damit einhergehende typenorientierte Betreuung. Alles Angesprochene wirkt im Übrigen auch in der Familie und im Sport.

Freuen Sie sich auf weiterführende detaillierte Tipps und Hinweise in der nächsten Ausgabe!

Es grüßt herzlichst

Joachim Besier

Ihr Trainer und Coach für Kommunikation, Persönlichkeits- und Organisationsentwicklung!