

Kommunikation als Erfolgsfaktor

Teil 3

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.

"In dir muss brennen, was du in anderen entzünden möchtest!"

Bischof Augustinus hat einmal gesagt: "In dir muss brennen, was du in anderen entzünden möchtest!" Dieser Satz lässt sich nicht nur im Verkauf anwenden, sondern auf alle Situationen des Lebens übertragen. Er findet in der Familie, im Beruf und auch im Sport Anwendung. Nur dann, wenn ich selbst hinter meinem "Produkt" stehe, bin ich auch wirklich erfolgreich. Wie kann es nun ein(e) Verkaufsberater/in schaffen, dass das berühmte Flämmchen in dem Kunden entzündet wird? Nachfolgend ist zu erkennen, dass dafür nur wenige "Werkzeuge" nötig sind.

Geschickt fragen

Das richtige Fragen ist im Kundengespräch genauso wichtig wie das passive und aktive Zuhören. Die Basis für erfolgreiches Akquirieren besteht in der Fähigkeit des/der Beraters/in, zum richtigen Zeitpunkt die richtigen Fragen zu stellen. Fragen sind damit das Herzstück für erfolgreiche Kommunikation und zentrales Element in jedem professionellen Kundengespräch. Wenn Sie Ihrem Kunden gute Fragen stellen statt zu monologisieren, werden Sie nicht nur Informationen über seine Bedürfnisse und Wünsche erhalten, sondern auch gleichzeitig Sympathie und Vertrauen wecken. Gute Fragen signalisieren zudem Interesse und Wichtigkeit. Und sie motivieren den Kunden zu aufschlussreichen Antworten. Der allseits bekannte Leitsatz im Thema Fragetechnik ist deswegen etwas zu erweitern: **Wer fragt, der führt! – Wer (zu früh) präsentiert, der verliert!** Hohe Redeanteile in der Beratung führen oftmals nicht zu der Lösung, die Kunden wünschen.

Grundsätzlich unterscheiden wir geschlossene und offene Fragen. Bei einer geschlossenen Frage wird der Kunde tendenziell mit "Ja" oder "Nein" antworten. Die Frage beginnt immer mit einem Verb ("Entspricht das Produkt Ihren Vorstellungen?"). Will ich Entscheidungen herbeiführen, frage ich also eher geschlossen. Die offene Frage beginnt immer mit einem Fragewort ("Was ist denn wichtig für Sie, wenn Sie an Ihre neue Heizung denken?"). Um mit dem Gegenüber "Kommunikation aufzubauen" ist es deshalb ratsam, möglichst offene Fragen zu stellen.

Kommunikation besteht vor allem aus Zuhören

Wenn Sie sich als Berater/in eingehend mit dem Thema Zuhören beschäftigen, können Sie sehr viel besser auf den Kunden und seine Bedürfnisse eingehen. Zudem heißt es „Der Mensch hat zwei Ohren und einen Mund!“. Somit ist weniger reden und mehr Disziplin im Zuhören ganz sicher eine weitere Erfolgsformel.

Durch aktives Zuhören merkt der Kunde sehr schnell, dass sein(e) Berater/in ihn versteht und die von ihm geschilderte Thematik bzw. seine Wünsche und Bedürfnisse verinnerlicht ("Habe ich Sie richtig verstanden...?"). Zusätzlich hat auch das passive Zuhören (Bestätigungen wie „mhm“, "Ja" senden, nicken, Blickkontakt, Notizen) im Gespräch genauso viel Bedeutung.

Fazit: Ein wirklich gutes Gespräch ist somit der Kompromiss zwischen Fragen, selbst Reden und Zuhören. Das kann im Beruf, in der Familie und auch im Sport geschehen. Viel Erfolg!

Bis zur nächsten Ausgabe - herzlichst

Joachim Besier

Ihr Trainer und Coach für Kommunikation, Persönlichkeits- und Organisationsentwicklung

Aktuelle Trainingstermine

Freitag, 11.05.2012	Verkaufs-Training (siehe Text oben)
Freitag, 15.06.2012	persolog®-Persönlichkeits-Training
Freitag, 06.07.2012	Rhetorik-Training
Freitag, 13.07.2012	Schlagfertigkeits-Training
Freitag, 14.09.2012	Telefon-Training: Professionell Telefonieren im Tagesgeschäft

Einblick in meine Trainings- und Coaching-Themen: Bewerber-Training/-Coaching • Coaching von Teams/Einzelpersonen • Führung • Konfliktmanagement und Mediation • Kundenorientierung und Service • Moderation • Persönlichkeitsanalyse • Präsentationstechnik • Rhetorik • Schlagfertigkeit • Telefontraining • Verkaufstraining



Joachim Besier
Training & Beratung

Seminare - Workshops - Coaching

Sie haben Interesse an meinen Trainings
oder einem persönlichen Coaching?

Infos unter 06409 80044 oder www.joachim-besier.de