

## Kommunikation - Teil 3

Wie ich Kunden und Kollegen viel besser verstehe  
und von ihnen besser verstanden werde

Azubi Boot Camp - das Original



## Fachidiot schlägt Kunden tot

- Sprich einfach!
- Sprich in deutsch!
- Sprich ohne unnötige technische Worte!  
Ein Kunde weiß selten, was Du weißt,  
damit kennt er auch nicht Deine Vokabeln!



**Sprich überhaupt!**

Azubi Boot Camp - das Original



# Einfache und lebendige Worte sind Trumpf!

- Sprich einfach!
- Nach Erreichen und Besichtigung der hiesigen Örtlichkeiten war mir eine Vereinnahmung möglich!“

oder:

**ICH KAM,  
ICH SAH UND  
ICH SIEGTE!**



Azubi Boot Camp - das Original



# Halte Blickkontakt

- Ansehen kommt von ansehen (Mona Lisa)
- Wer als erstes den Blickkontakt abbricht wird später zu 90% der sein, der vom anderen geführt wird.
- Ein Blickkontakt dauert länger als eine Sekunde, sonst wird er nicht wahrgenommen.
- So lange ich Dich jetzt ansehe, kommst Du nicht mehr weg von mir. Und wenn Du selbst mal 10 Sekunden weg schaust, hast Du ein höllisches Gefühl dabei.

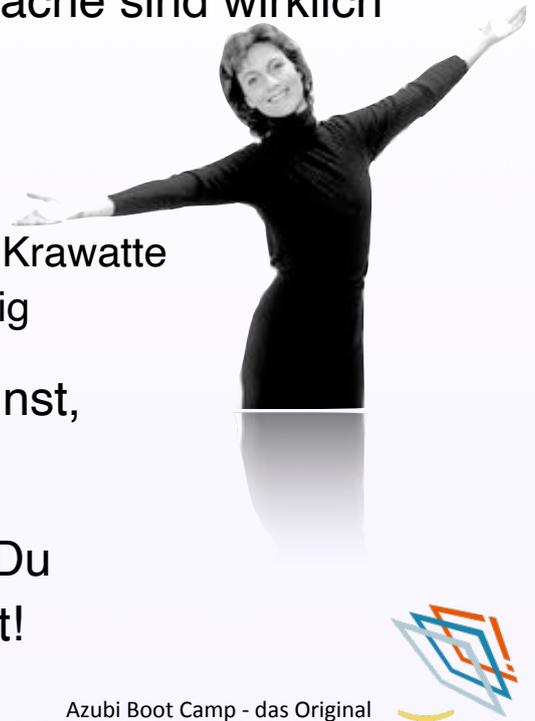


Azubi Boot Camp - das Original



# Körpersprache

- 90% der gesendeten Körpersprache sind wirklich interpretierbar
- 10% sind Unsicherheit
  - Arme verschränkt --> schmutzige Krawatte
  - Frau schaut grimmig --> kurzsichtig
- Es ist nicht wichtig, was Du meinst, sondern wie Du wirkst.
- Es ist nicht entscheidend, was Du sendest, sondern was ankommt!  
(ob es Dir gefällt oder nicht)



Azubi Boot Camp - das Original

- Chef sagt: „Du hast eine **große Zukunft** vor Dir“ und drückt Dir dabei auf die Schulter
- Territorialsignale:
  - a) Begrüßung eines Teilnehmers
  - b) **Jacke über Stuhl**
  - c) der **eigene Schreibtisch**
- Ich warte beim **Termin** und stelle meinen **Koffer** ab ---> eine grandiose Barriere
- Ich begrüße meinen Gesprächspartner und er steht „mit dem **Rücken zur Wand**“
- Begrüßung mit **Eindringen in die Intimzone** (darf nur der Zahnarzt und die Stewardess)
- direktes Gegenübersitzen** ist Konfrontation
- Parkbank** (Beine zueinander oder voneinander weg verschränkt) -> Körper im Einklang
- Gelümmelte Haltung**: „Wir werden viel miteinander bewegen“
- Eingezogener Kopf**: Ich schütze den Hals ---> Verteidigung
- Kopf zur Seite**: Ich habe nichts zu verbergen
- Frau fährt sich durch die Haare** -> Werbesignal
- Augenbrauen hoch**: „Versuch mal aggressiv zu sein“
- Im **Gespräch zur Decke schauen** oder beim Reden Brille abnehmen: ICH rede jetzt!
- Jemand **spielt an der Brille** während ich rede : Ich möchte noch mehr Infos
- Griff an die **Nase**: Kritisch; Neandertaler riechen am Fleisch, ob es gut ist.
- Griff ans **Ohr**: Ich will besseren Überblick (hier sind die Akupunkturpunkte der Augen)
- Griff ans **Kinn**: Ich suche nach einem (biß-)kräftigen Argument
- Vollbart**: Ich verschleierte meine Beißkraft
- Hand im Nacken**: Verteidigungsschutz
- Stellung der Hände** (geben und nehmen)
- Finger -> **Pistole** (jetzt kommen wir noch nicht zusammen)
- Daumen** ist der Dominanzfinger (Faust ballen, wo ist der Daumen? Wenn innen, dann habe ich mit dem Zuschlagen ein Problem)
- Zeigefinger** -> Besserwisserproblem (in der Verlängerung mit Stift in der Hand)
- Mittelfinger** -> Selbstverwirklichung (manche Menschen reiben sich permanent einen Finger)
- Ringfinger** -> Persönlichkeit (ist es Zufall, daß hier der Ehering sitzt?)
- Kleiner Finger** -> Gesellschaftsfinger; ich reibe ihn mir -> ich fühle mich in der Gesellschaft wohl.
- Faust -Daumen** innen -> Verlierer, Daumen außen -> Gewinner (stell Dir doch mal Chegewara auf dem Plakat mit so einer Faust vor)
- Stachelschwein und Eisberg**: Argumente prallen an mir ab -> ich gebe ihm/ihr etwas in die Hand z. Bsp. Prospekt)
- Hände reiben** -> ich möchte ins Handeln kommen
- Händedruck** -> halbe Hand, halbes Geschäft
- Gang**: Menschen mit kleinen Schritten -> Liebe zum Detail. Große Schritte -> wollen viel bewegen, risikobereit
- Fußkicken** -> delegieren gerne
- Fersengang** -> Bremse -> vorsichtiger Mensch

# Mein Kunde ist sauer - und jetzt?

- 🕒 Schritt 1: Auskotzen lassen
- 🕒 Schritt 2: Immer noch auskotzen lassen
- 🕒 Schritt 3: Mein Kunde ist WICHTIG und soll sich so fühlen...
- 🕒 Schritt 4: Wenn Du Verständnis hast, dann Verständnis zeigen (willst Du Recht haben oder Kunden?)
- 🕒 Schritt 5: Kunde bestätigen
- 🕒 Schritt 6: Problem sachlich zusammenfassen
- 🕒 Schritt 7: Gemeinsame Lösung suchen
- 🕒 Schritt 8: Alle Lösungsschritte inkl. Zeitplan zusammenfassen und Hand drauf geben... 😊

Azubi Boot Camp - das Original



# Emails

- 🕒 Prägnanter Betreff
- 🕒 Vollständige Anrede (wie beim Brief)
- 🕒 Kurz und knapp halten,  
keine Stenographie -> ganze Sätze
- 🕒 Keine Kurzzeichen, keine Emoticons
- 🕒 Niemals Konflikte per eMail austragen
- 🕒 Gute, vollständige Signatur
- 🕒 Keine Cc...-Orgie

Azubi Boot Camp - das Original



# Meine 3 wichtigsten Punkte

1. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

