

TRAININGSIMPULSE

○○○○ Schwerpunktthema: Rhetorik & Kommunikation

Weiterbildungshäppchen für Ihren beruflichen und privaten Alltag

Schluss mit Schweigen!

Stellen Sie sich vor, Sie steigen in einen Aufzug und plötzlich steht Ihr Traumkunde vor Ihnen und fragt, was Sie denn so machen. Sie haben jetzt 30 Sekunden Zeit, sich und das was Sie machen vorzustellen. Würden Sie es schaffen?

Erfahren Sie mehr über den Elevator-Pitch, das „Aufzugsgespräch“ und holen Sie sich weitere Anregungen und Impulse zum aktuellen Schwerpunktthema Rhetorik & Kommunikation!



Peter Kenzelmann
Geschäftsführer avio GmbH



Die Trainingsimpulse sind Weiterbildungshäppchen für Ihren beruflichen und privaten Alltag. Gerne können Sie bei uns weitere Exemplare anfordern.

Büro Freiburg:

avio GmbH, Engelbergerstr. 19, 79106 Freiburg i. Br., Tel. 0761/15078-0,
mail@avio.de

Büro Berlin:

avio GmbH, Palisadenstr. 40, 10243 Berlin, Tel. 030/65839100, team@avio.de

Klar abgrenzen und Souveränität gewinnen

Everybody's Depp?

■ **Vermutlich kennen Sie das Sprichwort „Everybody's Darling ist everybody's Depp“. Ihr Ansehen und die Souveränität sinken, wenn Sie zu allem „Ja“ sagen.**

Doch wie gehen Sie vor, wenn es Ihnen oft schwer fällt, „Nein“ zu sagen und die Bitte eines Kollegen oder eines Freundes abzulehnen?

1. **Bedenkzeit:** Bevor Sie unüberlegt „Ja“ oder „Nein“ sagen, bitten Sie um Bedenkzeit.
2. **Entscheidung:** Treffen Sie eine klare Entscheidung.
3. **Antwort:** Geben Sie eine stimmige und eindeutige Antwort.
4. **Schallplatte mit Sprung:** Falls noch jemand penetrant nachfragt, wiederholen Sie Ihre stimmige und eindeutige Antwort immer wieder wie eine Schallplatte mit Sprung!

Achtung Ausredenfalle!

Ausreden oder Notlügen sind kein guter Weg, um ein „Nein“ zu begründen. Notlügen werden durchschaut – und übler genommen als ein klares „Nein“. Wenn Sie Ausreden gebrauchen, werden Sie mit sich

unzufrieden sein und ein ungutes Gefühl zurückbehalten. Ausreden



helfen nicht, denn oft werden Sie am Ende doch „Ja“ sagen und sich ärgern. Der Ärger wird sich ein Ventil suchen. Er wird sich gegen Sie selbst richten oder gegen die Person, zu der Sie nicht „Nein“ gesagt haben. Beispielsweise gehen Sie mit zum Fußball, obwohl Sie längst Ihre Steuererklärung abgeben wollten. Die Folge: Sie genießen das Spiel nicht, Ihr Ärger steigt und aus nichtigem Anlass explodieren Sie. Die Stimmung ist für alle dahin. Fazit: Ein ehrliches „Nein“ ist leichter!

Vier Tipps für gelungene Gespräche

Einfach besser kommunizieren!

Gesprächshelfer

Verbessern Sie sofort Ihre Gespräche, indem Sie folgende fünf Gesprächshelfer beachten.

- **Positiv formulieren:** Statt „nicht schlecht“ sagen Sie „gut“, denn bei einer Verneinung schwingt die negative Formulierung mit.
- **Nutzen und Appellieren:** Führen Sie Ihrem Partner vor Augen, wo seine Vorteile sind – und fordern Sie ihn zum Handeln auf!
- **Offen fragen:** Fragen, die mit W-Wörtern beginnen (wann, was, wer, wie) führen zu persönlicheren und längeren Antworten.
- **Einfaches Sprechen:** Fassen Sie sich kurz und verzichten Sie auf Fremdwörter.
- **Direktes Sprechen:** Ersetzen Sie „man“ durch „ich“ und „Sie“. Sprechen Sie nicht Vergangenes, sondern vor allem Aktuelles an!

ihm schaffen Sie eine Atmosphäre des Vertrauens, nehmen Einwänden die Spitze und betonen immer wieder Gemeinsamkeiten.

Signalisieren Sie Verständnis und Verstehen immer glaubwürdig – bei einem Lippenbekenntnis wird sich Ihr Gegenüber eher herausgefordert fühlen als besänftigt.

● **Sachliches Verstehen:** „Was ich verstanden habe, ist...“, „Ich verstehe, dass Sie...“ (Inhalte mit eigenen Worten wiederholen)

● **Emotionales Verstehen:** „Ich verstehe Sie genau.“ „Das kann ich sehr gut verstehen, dass Sie das so empfinden.“

● **Höfliches Verstehen:** „Ich bitte Sie um Verständnis dafür, dass wir...“, „Ich habe dafür natürlich Verständnis, allerdings...“

Das Wort „Verstehen“

Das wichtigste Wort, ohne das Sie künftig kein Gespräch mehr führen sollten, ist „verstehen“. Mit



W-Fragen

Fast alle Gesprächsinhalte können Sie mit vier einfachen Fragewörtern vorbereiten, strukturieren und durchdringen.

- **Warum:** Benennen Sie den Grund des Gesprächs: „Wir sitzen ja hier zusammen, weil...“
- **Was:** Bieten Sie Inhalte, führen Sie Punkte aus, behandeln Sie Sachfragen: „Folgendes gehört dazu...“, „Wichtig sind folgende Punkte...“
- **Wie:** Zeigen Sie, was genau getan wird, machen Sie es vor: „Auf diesem Bild hier sehen Sie ein Beispiel“, „Ich mache das jetzt mal vor“.
- **Wozu:** Leiten Sie dazu über, wie es weiter geht und was Ergebnisse des Gesprächs sind: „Das Besprochene wird uns später dazu dienen...“, „Wie können wir das nutzen?“

Dritte-Person-Technik

Mit der Dritte-Person-Technik haben Sie einen eleganten Weg, einen Sachverhalt darzustellen

oder zu bewerten, ohne persönlich Stellung beziehen zu müssen: Sie legen Meinungen oder Urteile, die Ihnen wichtig sind, anderen in den Mund.

- **Unspezifische Variante:** „Es gibt Stimmen, die behaupten, dass...“, „Man sagt ja auch...“, „Ich höre immer wieder...“
- **Spezifische Variante:** Sie berufen sich auf Kollegen, Chefs oder Autoritäten (Achtung: Aussagen müssen wahrheitsgemäß sein!)
- **Zitatvariante:** Hier berufen Sie sich auf bedeutende Persönlichkeiten oder Sprichwörter.
- **Beweisvariante:** Hier ziehen Sie Dokumente, Indizien oder Fachliteratur heran: „Ich zitiere hier aus einem Forschungsbericht...“

Man soll schweigen
oder Dinge sagen,
die noch besser sind
als das Schweigen.

(Pythagoras)

Zitat

Unser Körper kann sprechen!

Zeigefinger als Waffe

Wird der Zeigefinger auf den Körper eines anderen gerichtet, so wirkt dies wie eine Waffe, die auf den Anderen gerichtet wird.

In manchen Kulturen ist diese Geste eine offene Konfrontation und daher ein absolutes Tabu. Sie können damit rechnen, dass Ihr Gegenüber ebenfalls körpersprachlich aggressiv reagiert und das Gespräch schwieriger wird. Machen Sie sich gefährliche Gesten bewusst!

- Gegenüber mit gestrecktem Zeigefinger anvisieren: Drohung („Keine falsche Bewegung!“) oder zwanghafte Aufforderung („Ich zähle auf Sie!“).
- Ziel durchbohren: Mehrfaches Vorstoßen des Zeigefingers spießt Ihr Gegenüber auf. Achten Sie auch in Gesprächen darauf, dass Sie Ihren Gesprächspartner nicht mit Ihrem Stift „attackieren“.
- Der erhobene Zeigefinger kann auch lehrerhaft wirken. Das ist zwar nicht gefährlich, wirkt aber unsympathisch.

Offene Hände

In welches Restaurant würden Sie lieber gehen? Dorthin, wo Sie mit verschränkten Armen vor der Tür empfangen werden oder lieber dort, wo man Ihnen die Tür aufhält? Vermutlich ziehen Sie Letzteres vor.

Offene Hände signalisieren eine Einladung, wie „Kommen Sie herein, Sie sind hier willkommen“. Das wirkt sympathisch. Die Aussage kann auch sein: „Ich gebe gerne!“ (z. B. ein Angebot, das Ihrem Gesprächspartner hilft) oder „Vertrauen Sie mir!“ (Eine oder beide Hände wirken wie eine Schale, in die Vertrauen gelegt werden kann.) Nutzen Sie bei Gesprächen offene Gesten. Dann stoßen Sie öfter auf „offene Ohren“!



Warum kauft Ihr Kunde? Er will Ziele erreichen, Probleme lösen, Ergebnisse genießen. Holen Sie ihn mit ins Boot. Machen Sie ihn zum Teil Ihrer Story. Beschreiben Sie die schöne Situation, in der er sich befinden wird, wenn er Ihr Produkt oder Ihre Dienstleistung gekauft hat und die Ergebnisse genießen kann.

Im Mittelpunkt steht das positive Ergebnis Ihrer Leistung, Ihres Produkts oder Ihrer Idee. Beschreiben Sie den Ort, die Situation, die Menschen als Teil Ihres Produktes:

- „Das macht wirklich Spaß, mit dieser Maschine zu bügeln, weil es einfach leichter und schneller geht.“
- „Sie werden nächtelang mit einem Glas Rotwein vor Ihren neuen Lautsprechern sitzen und einfach nur genießen, dass Ihre CDs plötzlich ganz anders klingen.“
- „Mit diesem Fahrrad fühlt man sich plötzlich wie ein Radprofi. Sie schaffen Steigungen, die Sie sich früher gar nicht zugetraut hätten.“



Die Grundidee: Wie können Sie Ihr Anliegen so formulieren, dass Sie es in 30 Sekunden – also während einer Aufzugsfahrt erklären können?

So enttarnen Sie Floskeln – Achtung witzig!

Bürosprech und Business-Slang



an|y|way <engl.>; (irgendwie, jedenfalls, wie auch immer)

„Der japanische Markt bricht uns weg, wenn uns der Relaunch nicht gelingt. Das ist unsere letzte Chance, Micha.“ – „Ich halte dir doch den Rücken frei.“ – „Und die Finanzierung? Da sehe ich schwarz, nur noch schwarz, mein Freund.“ – „Anyway, wir stemmen das schon.“

Am Anfang oder Ende von längeren Erörterungen oder Aussagen fällt manchmal ein Wort, das anglophile Weltläufigkeit, Coolness und Lässigkeit vereint: anyway. Mit ihm gibt der Sprecher zu erkennen, dass er so oft bei seinen Partnern drüben in L.A. weilt, dass ihm englische Vokabeln jetzt fast zwanghaft unterlaufen – sorry. Er ist halt Kosmopolit, in allen Welten zu Hause und legt im Berufsleben eine spielerische Eleganz an den Tag, die in der miefigen Welt deutscher Bürohengste undenkbar ist. Dass anyway im Grunde nichts aussagt oder klärt, ist dabei egal. Es klingt einfach cool.

ein|pfe|gen <dt.>; (Daten in den PC eingeben oder verwalten)

„Was kann denn die Christiane jetzt mal machen. Hast du da eine Idee?“ – „Ja, da wäre die Ablage, da müssten dringend die Daten aus Holland eingepflegt werden. Schon mal mit Access gearbeitet, Christiane?“ – „So ´n bisschen.“

Wenn die Demographen recht behalten, entwickelt Deutschland sich zu einer überalterten Gesellschaft mit Pflegefällen, Pflegestufen und natürlich viel Pflegepersonal. Beim Einpflegen geht es aber nicht um Oma Berta, sondern darum, Daten in eine Datenbank einzugeben. In der gärtnerischen, fast zärtlichen Anmutung des Wortes präsentiert der Computer sich uns als hilfsbedürftiges Wesen, das nicht allzu hart angefasst werden darf und wachsende Aufmerksamkeit benötigt – hacken tabu! Leider übernehmen die Krankenkassen die Kosten für das mühsame Einpflegen immer noch nicht.

Schlagfertig in Alltagssituationen reagieren

Den Ball zurückwerfen!

Kreatives Kontern ist eine Fertigkeit, die erlernbar ist. Wie beim Kochen: Manche bringen zwar eine Extraportion Begabung mit, doch mit etwas Übung kann es jeder schaffen, mehr auf den Teller zu zaubern als Spaghetti mit Tomatensoße. Es geht – um in diesem Bild zu bleiben – nicht darum, eine Gourmetantwort zu servieren, sondern eine deftige Hausmacherantwort zu bieten, die ehrlich, authentisch und manchmal auch scharf gewürzt ist. Und bei der vielleicht auch nicht immer ganz genau nach Rezept gekocht wird.

Fix-und-fertig-Antworten:

Sie brauchen nicht mit jeder Antwort das Rad neu erfinden. Bereiten Sie sich doch einfach auf Situationen vor, in denen Ihre Schlagfertigkeit gefordert ist.

In der Regel können Sie recht gut abschätzen, welche Situationen von Ihnen wahrscheinlich Schlagfertigkeit verlangen werden: Ein Reklamationsgespräch, eine Diskussion mit Geschäftspartnern, die Familienrunde mit dem arroganten Schwager. Ermitteln Sie Ihre wunden Punkte: Wo werden Sie besonders häufig angegriffen? Für den einen mag es das Thema „Preise“ sein, für den an-

deren das Thema „Erreichbarkeit“, für andere im privaten auch das Thema „Faulheit“ oder „Gewicht“.

Den Ball drehen

Bei dieser Technik füllen Sie Aussagen Ihres Gegenübers mit positiven Inhalten und geben der Gesprächs- oder Angriffssituation damit neuen Sinn.

So wird „geizig“ zu „sparsam“ und „aggressiv“ zu „dynamisch.“ Dabei können Sie Aussagen Ihres Gegenübers entweder interpretieren („Wenn Sie darunter verstehen, dass... dann haben Sie recht!“) oder stillschweigend ins Gegenteil verkehren:

- „Du bist ziemlich arrogant aufgetreten.“ – „Stimmt, ich zeige gerne, was ich kann.“
- „Das ist teuer.“ – „Sie haben Recht, es ist ein sehr exklusives Produkt, das sich nicht jeder leisten kann.“
- „Du bist geizig.“ – „Stimmt, ich haushalte sehr sparsam.“
- „Das ist aber kompliziert.“ – „Ja, es ist ein starkes Tool mit komplexen Einstellmöglichkeiten.“



Einfach und direkt ins Gespräch kommen

Small-Talk ist lernbar!

● **Small-Talk ist das „kleine Gespräch“. Beziehungsorientiert, absichtsfrei. Ein lockeres und unbeschwertes Plaudern, bei dem es nicht darum geht, den Gesprächspartner zu einer bestimmten Handlung zu motivieren.**

Small-Talk ist ein erstes vorsichtiges gegenseitiges Abtasten, ein elegantes Mittel, um mit Kollegen, Besuchern oder Geschäftspartnern locker in Kontakt zu kommen. Sie schaffen eine positive und entspannte Atmosphäre und wecken Vertrauen und Sympathie. Mit Small-Talk schlagen Sie eine Brücke zum Gesprächspartner. Sie bieten Gesprächsangebote und Kennenlernmöglichkeiten, auf die Ihre Gesprächspartner reagieren können. Small-Talk zu halten bedeutet, auf der Beziehungsebene miteinander „warm“ zu werden, ohne bereits auf der Sachebene zu kommunizieren.

Begrüßung in 4 Schritten

Ein einfaches in die Runde geworfenes „Hallo“ schafft schon einen ersten Kontakt. Nur: Damit ist es noch nicht getan. Achten Sie darauf, dass Sie Ihrem Gesprächspartner einen Gesprächsimpuls geben. Erschaffen Sie eine situative Verbindung zu Ihrem Gegenüber. Damit

geben Sie Ihrem Gesprächspartner einen Impuls, an den er anknüpfen kann!

1. Begrüßung
2. Aufmerksamkeitssignal
3. Namen und Informationen zu sich nennen
4. Gesprächsimpuls, Brückenschlag zum Small-Talk

Beispiel: „Guten Morgen!“, „Da sitzen wir ja beide in der ersten Reihe.“, „Mein Name ist Lena Sarikaya von avio aus Freiburg.“, „Jetzt bin ich mal gespannt auf den Vortrag. Kennen Sie den Referenten?“

Der Klassiker: Das Wetter

Über das Wetter lässt sich fast immer reden und als Gesprächseinstieg ist das Plaudern über die Hitze, Kälte oder den Regen ein Klassiker. Aber achten Sie darauf, dass Sie vom Wetter bald eine Brücke zu anderen Themen schlagen.

Das Schöne am Gespräch über das Wetter ist: Es betrifft uns alle. Und wir sind meist einer Meinung. Sie können davon ausgehen, dass Ihr Gesprächspartner Glatteis und Schneechaos ebenfalls unangenehm finden wird. Sie können erwarten, dass sich Ihr Gesprächs-

partner über einen strahlend warmen Frühlingstag ebenfalls freuen wird. Kurz: Es wird keinen Streit über das Wetter geben.

Und das Beste: Vom Thema Wetter aus können Sie leicht zu angrenzenden Themen überleiten („Bei dem schönen Wetter werden wir...“, „Bei der Kälte freue ich mich schon...“). Mögliche Anschluss-themen: Urlaub, Verkehr, Gesundheit, Freizeit.

Übrigens ist Lamentieren über das Wetter ein Gesprächskiller. Achten Sie darauf, positive Impulse auch bei schlechtem Wetter zu geben. Denn mit Miesepetern will niemand gerne Small-Talk führen.

Hilfe anbieten

Bieten Sie Hilfe an, wenn dies passend und angemessen erscheint. So können Sie den Gesprächseinstieg oft schnell und höflich gestalten. Immer, wenn Sie beobachten, dass sich jemand über Hilfe oder Unterstützung freuen würde, sollten Sie diese Möglichkeit nutzen. Doch Achtung: Drängen Sie Ihre Hilfe nicht auf! Das kann einen gegenteiligen Effekt haben.

Beispiele: „Ich werde noch einen Sekt holen. Darf ich Ihnen ein Glas mitbringen?“ oder „Sie sind ja voll beladen mit Akten. Ich nehme Ihnen gerne etwas ab.“



Praxistipp: Informationen strukturieren

Ihre Präsentation bleibt besser im Gedächtnis, wenn Sie Informationen strukturiert darbieten. Dies gilt für die einzelne Folie genauso wie für die gesamte Präsentation. Eine der einfachsten Strukturierungsmöglichkeiten ist die chronologische Struktur (Vergangenheit, Gegenwart, Zukunft). Welche Strukturen sind noch nützlich?

- analytisch (vom Problem zur Ursache): „Wir haben festgestellt...“ oder „Der Grund dafür liegt...“
- final (Absicht und Wirkung): „Unser Unternehmen möchte...“ oder „So erreichen wir...“
- geographisch (regional einordnen): „Betrachtet man den gesamten deutschen Markt...“ oder „In Bayern jedoch...“
- nach Gruppen: „Für die Einzelhändler...“ oder „Aus Sicht des Kunden...“
- nach Phasen: „Der erste Schritt...“ oder „Zuletzt wurden...“
- nach Bedeutung: „Das Wichtigste war...“ oder „Die größte finanzielle Auswirkung zeigte sich bei...“
- nach Alternativen: „Eine Möglichkeit ist...“ oder „Alternativ bietet sich... an“



Hilfreiche Informationen für alle, die einem Publikum etwas mitteilen müssen oder mitteilen wollen.

In einer intensiven Gruppe trainieren

Unsere offenen Seminare

- **Offene Seminare: Ideal zur individuellen Förderung, zur gezielten Höherqualifizierung und zur Vorbereitung auf neue Aufgaben.**

Sie besuchen ein offenes Seminar aus einem ganz bestimmten Grund: Sie möchten etwas verbessern, optimieren. Und seine Kompetenzen steigert man am besten nicht durch Zuhören, sondern durch Tun. Daher gibt es bei avio keine überladenen Folienvorträge, sondern ein Training, bei dem es zur Sache geht. Ein Seminar, bei dem die Teilnehmer gefordert werden, mitmachen und mit gesteigerten Kompetenzen das Seminar verlassen.

Im offenen Seminar können Sie sich mit anderen Teilnehmern austauschen, Sie trainieren intensiv. Und Sie können uns im Vorfeld Ihre Wünsche mitteilen. Denn durch unsere kleine Gruppengröße von maximal 8 Teilnehmern können wir Sie während des Trainings optimal betreuen.



Bei avio erhalten Sie professionelle Weiterbildung aus einer Hand. Telefon Schulungen, Führungstraining, Kommunikationsseminare, Messecoaching oder Vertriebsseminare. Mit uns können Sie den gesamten Weiterbildungsbedarf in Ihrem Unternehmen abdecken.

Alle Trainer des avio-Teams verfügen über langjährige Praxiserfahrung. Diese Praxisorientierung macht unsere Trainings so erfolgreich. Entscheiden Sie sich für einen professionellen Anbieter, dem schon viele Kunden das Vertrauen geschenkt haben!

Das avio-Rhetoriktraining

Das avio-Rhetoriktraining: Selbstbewusst auftreten und klar kommunizieren. Das Training für alle, die auf den Punkt kommen möchten.

Ihr Auftritt vor Publikum

Präsenz zeigen. Inhalte vermitteln. Zuhörer einbinden. Das Training für alle, die einem Publikum etwas mitteilen müssen oder mitteilen wollen.

Seminar Körpersprache

Kraftvoller als Worte – eine starke Körpersprache. Das Training für alle, die körpersprachliche Signale noch besser erkennen, verstehen und nutzen möchten. Denn: Gesten sagen oft mehr als 1000 Worte.

Die neue Schlagfertigkeit

Charmant kontern und schlagfertig reagieren. Das Training für alle, die schlagfertig reagieren möchten und wissen: Es gibt ein Leben nach der schlagfertigen Antwort.



Die Trainingsimpulse sind Weiterbildungshäppchen für Ihren beruflichen und privaten Alltag. Gerne können Sie bei uns weitere Exemplare anfordern.

www.avio.de