

Vertrieb

DAS EXPERTEN-TEAM:



BERATUNGSBRIEF

Alexander Christiani

Mercuri-Chef Holger Dannenberg

Prof. Dr. Peter Winkelmann

Martin Limbeck

Michael Ehlers

Anne M. Schüller

Dirk Kreuter

AUSGABE 11/2008 – NOVEMBER

www.Vertriebs-Experts.de

Sonderdruck Beratungsbrief Ausgabe November 2008

Holen Sie sich Ihre Vertriebsexperten ins Haus

Alexander Christiani, Mercuri-Chef Holger Dannenberg, Prof. Dr. Peter Winkelmann, Michael Ehlers, Anne M. Müller, Dirk Kreuter und Martina Schimmel-Schloo

Der innovative Fachinformationsdienst:

- Beratungsbrief für neue Impulse und Tipps
- Online-Wissensdatenbank für aktuelle Recherchen und Problemlösungen



Testen Sie jetzt im 2-Monats-Abo

www.Vertriebs-Experts.de

Große Podcast-Serie: Rhetorik mit Michael Ehlers, Teil 2

Sicherheit ausstrahlen durch Blickkontakt

In diesem Podcast gehen wir direkt in die Materie. Es wird der erste Teil eines Themas sein, dem wir mehrere Tondokumente widmen werden, nämlich: „Wie strahle ich Sicherheit aus?“ Das ist das A und O. Wenn Sie rhetorisch vor anderen Menschen wirken wollen, dann ist es zwingend notwendig, Sicherheit auszustrahlen. Der Grund ist leicht zu finden. Würden Sie jemandem vertrauen, der nervös vor Ihnen herumsteht, ständig den Blickkontakt abbricht, wenn Sie ihm in die Augen schauen, nervös an seinen Klamotten herumzieht? Sagen Sie dann: „Jawohl, da steht ein Mensch, der hinter dem steht, was er mir zu sagen hat.“ Oder ist es nicht vielmehr völlig egal, ob er Know-how hat von dem Thema, worüber er spricht? Sie sagen eher: „Na ja, der Typ ist noch nicht ganz rund.“ Ich weiß nicht, ob ich dem glauben muss. Letzteres ist ganz natürlich und meistens der Fall. Widmen wir uns also nun der Frage: Kann man es lernen, Sicherheit auszustrahlen? Und die Antwort, die ich Ihnen darauf geben kann, Sie werden es ahnen, ist natürlich: Das kann man lernen. Ein Beispiel gefällig? O.k. – es ist Samstagabend 20.14 Uhr. Sie sitzen nicht gemütlich auf Ihrer Couch mit Chips, Cola oder Bier und warten, dass etwas passiert, sondern ich stecke Sie jetzt mal gedanklich in die Haut und den schrillbunten Anzug von Thomas Gottschalk – Sommer-Wetten dass..? Sommer-Wetten dass..? zeichnet aus, dass es nicht in irgendeinem Studio stattfindet, sondern in einer großen Arena. Und in dieser großen Arena sitzen heute ca. 25.000 Menschen. Und die Arena steht irgendwo in der Türkei. Sie sind Thomas Gottschalk, es ist 20.14 Uhr, der Aufnahmeleiter gibt Ihnen ein Zeichen: noch eine Minute bis Sendestart. „Und übrigens, Thomas, Paris Hilton ist noch nicht da, wir wissen auch nicht genau, ob sie es noch schafft. Du musst die Zeit irgendwie überbrücken, aber ein Zeitproblem hattest du ja noch nie.“ „Ja, ja“, sagen Sie, kein Problem, werfen einen Blick vor den Vorhang und sehen im Zuschauerraum 25.000 Menschen in gespannter und erwartungsvoller Haltung. Aber nicht nur das. Am Bühnenrand blinkt auch schon Kamera 1, die Kamera, in die Sie gleich hineinreden müssen. Und am anderen Ende der Leitung werden ab 20.15 Uhr rund elf Millionen Menschen in Ihr Gesicht schauen. Wie Sie sich jetzt fühlen würden, ist mir recht klar. Ich würde mich ähnlich fühlen. Lampenfieber käme auf, die Handflächen werden feucht und die Knie weich. Ebenso wie das Hirn. Die Frage ist aber: Wie fühlt Thomas Gottschalk sich? Stelle ich diese Frage im Seminar, dann bekomme ich immer zu 50 Prozent die Antwort: „Ja, der ist schon so abgebrüht, der hat kein Lampenfieber mehr.“ Die anderen 50 Prozent sagen: „Natürlich hat er noch Lampenfieber, wie jeder Mensch, der gleich vor 25.000 Saalgästen und elf Millionen Zuschauern eine Show abliefern muss, aber irgendwie kann der wohl damit umgehen.“

Irgendwie damit umgehen – können das nur Leute vom Fernsehen, wie Gottschalk und Günther Jauch, oder können das auch andere? Haben Sie vielleicht schon einmal einen Unternehmer eine Rede halten hören und haben gedacht: Wow! Dem hört man gerne zu.

Alle ist gemeinsam, dass sie Lampenfieber haben, bevor sie auf die Bühne gehen. Das bleibt, egal auf wie vielen

Bühnen sie schon aufgetreten sind. Wenn aber ein gewisser psychologischer Wert, namentlich die Stresstabilität, annähernd im normalen Bereich liegt, dann haben sie vor solchen Auftritten Lampenfieber. Ich hab das auch. Aber irgendwie schaffen es diese charismatischen Typen und die Fernsehmoderatoren, ihr Lampenfieber irgendwie zu verstecken. Denn wenn es 20.15 Uhr ist, Gottschalk den Applaus entgegennimmt, labert, seinen ersten Witz macht, das Publikum begrüßt, dann merken wir alles, nur nicht, dass es ihm vielleicht innerlich nicht so gut geht. Also muss es doch gewisse Wirkpunkte geben, und die gibt es auch. Den ersten, den wir für Sie entwickelt haben, behandeln wir in diesem Podcast.

Regel Nummer 1:
Halten Sie stets Blickkontakt mit Ihrem Publikum. Mit Publikum

Beitrag jetzt anhören



meine ich nicht nur die Gruppe in einem Seminar oder die kleine oder größere Menge auf einem Kongress oder bei einer Messe, wenn Sie einen Vortrag halten, nein, das beginnt schon in dem Gespräch von Mann zu Mann.

Warum ist Blickkontakthalten so immens wichtig?

Erinnern Sie sich an Ihre Kindheit zurück, daran, was Ihre Mama gesagt hat, wenn sie gemeint hat, Sie beim Flunkern zu erwischen. Sie hat gesagt: „Schau mir in die Augen und dann sag mir die Wahrheit.“ Die Augen sind der Spiegel der Seele, sagt man, und automatisch ist es auch wirklich so, und Sie werden das bei anderen Menschen beobachten können, bei Leuten, die nicht ganz die Wahrheit sagen oder vielleicht bei einer Notlüge erwischt werden. Was machen sie in diesem dramatischen Moment? – Sie brechen den Blickkontakt ab. Es ist ein Zeichen von Unsicherheit, gesteuert von unserem Unterbewusstsein, genauer gesagt, vom limbischen System. Das ist gut zu wissen, denn wenn wir das wissen, können wir daraus unsere Rückschlüsse ziehen, um rhetorisch zu wirken. Halten Sie Blickkontakt mit Ihrem Gesprächspartner. Bei der Verhandlung, wenn es um die Wurst geht – jeder Verkäufer weiß das und kennt diese Situation, wenn es darum geht, ob der Kunde kauft oder nicht, meinen Preis akzeptiert oder nicht. Schauen Sie Ihrem Kunden in dieser Phase fest in die Augen. Stieren Sie ihn nicht an, um Gottes willen. Sie dürfen ab und zu blinzeln, aber nicht zu viel, das könnte als eine körpersprachliche Aussage verstanden werden, die im Zusammenhang mit anderen Gesten sogar auf eine Lüge hinweisen kann, aber dazu mehr in einem anderen Podcast. Gucken Sie ihn ganz normal an, aber brechen Sie den Blickkontakt nicht zwanghaft oder krampfhaft ab. Es wird seine Wirkung haben. Mir ist sogar mal erzählt worden, wie die Jesuiten jemanden mit ihrem Blickkontakt in die Defensive drücken konnten. Sie schauen ihrem Gegenüber nicht in die Augen, sondern auf die Nasenwurzel. Das ist ein Trick, den meine Seminarteilnehmer und ich auch schon erfolgreich ausprobiert haben, aber übertreiben Sie es nicht damit – es scheint mir

Fortsetzung auf Seite 4

Fortsetzung von Seite 3

ein nicht ganz faires Mittel zu sein, den Blickkontakt einzusetzen. Aber zur Verteidigung, wenn jemand unfair mit Ihnen umgeht, dann können Sie es jederzeit machen.

Wie gehe ich aber nun bei Gruppen mit dem Thema Blickkontakt um? Auch das ist einfach. Stellen Sie sich vor die Gruppe hin und nehmen Sie Blickkontakt mit allen auf, indem Sie Ihren Blick schweifen lassen. In den Seminaren ist es heute meistens so, dass die Teilnehmer in U-Form sitzen, acht bis sechzehn Leute, und dann ist es wichtig, dass Sie nicht nur die ansehen, die in der Mitte sitzen, sondern auch den, der ganz links außen sitzt, und den ganz rechts. Intuitiv, durch unser Unterbewusstsein und durch das limbische System gesteuert, schauen wir dort etwas intensiver hin, wo wir die meiste Gefahr vermuten. Das ist ein Verhalten, das wir noch von unseren Vorfahren auf den Bäumen übernommen haben. Natürlich gucken wir dahin, wo die Gefahr ist, denn den gefährlichen Bereich müssen wir im Griff haben, da müssen wir als Erstes reagieren können. Wenn Sie also jemanden in einer Gruppe anstarren und Sie bemerken das, dann hinterfragen Sie mal dieses Verhalten. Es könnte sein, dass für Sie von diesem Menschen die größte Gefahr ausgeht. Es könnte zum Beispiel sein, dass er angekündigt hat, Ihnen später Feedback zu geben, und Sie sind jetzt unsicher, ob dieses positiv oder negativ sein wird, oder es kann auch sein, dass Sie von dieser Person einen Angriff erwarten.

Bei größeren Gruppen, also ab 100 Menschen aufwärts, können Sie selbst dem Zuschauer in der letzten Reihe noch das Gefühl geben, dass Sie ihm direkt in die Augen schauen. Wie machen Sie das? Ich habe diesen Tipp von der Tageschau-Sprecherin Dagmar Berghoff. Die Älteren unter uns werden sie sicher noch gut im Gedächtnis haben, schließlich

war sie fast ein Jahrzehnt lang die schönste Frau Deutschlands. Ich habe sie einmal gefragt, wie sie es bei ihren Vorträgen schafft, dass man stets das Gefühl hat, dass sie einem in die Augen schaut. Ich hatte nämlich die erste Hälfte ihres Vortrages in der ersten Reihe und den zweiten Teil in der letzten Reihe erlebt. Der Grund ist ganz einfach: Ich wusste, dass das Buffet ganz hinten aufgebaut war. Von beiden Standpunkten aus, vorne wie hinten, hatte ich das unverkennbare Gefühl, dass mir die Referentin in die Augen schaut. Hier ist ihre Antwort: Es handelt sich um einen alten Burgschauspielertrick. Strecken Sie Ihren Arm aus, dann strecken Sie Ihren Daumen heraus und bringen ihn in die Waagerechte. Jetzt ziehen Sie eine virtuelle Linie, einen Daumen breit über den Köpfen der Zuschauer in der letzten Reihe. Genau dort lassen Sie jetzt langsam Ihren Blick schweifen.

Es ist ein körpersprachliches Phänomen. Die Menschen haben dadurch den Eindruck, Sie schauen ihnen direkt in die Augen.

Und jetzt seien Sie mal ehrlich. Jemand, der Ihnen direkt in die Augen schaut, den Blickkontakt aufnimmt, der vielleicht sogar diesen kleinen Kampf länger besteht, der strahlt Sicherheit aus. Er oder sie hat Charisma. Und darum geht es. Es ist absolut notwendig in Vorträgen, in denen Sie Menschen von der sachlichen Seite eines Themas überzeugen wollen, dass Sie vertrauensvoll wirken. Und Vertrauen haben wir instinktiv demjenigen gegenüber, der Sicherheit ausstrahlt. Der erste Punkt war: Halten Sie Blickkontakt. Zu den weiteren kommen wir dann in den folgenden Podcasts.

Wenn es Ihnen gefallen hat oder Sie Verbesserungsvorschläge, vielleicht auch Themenwünsche haben, schreiben Sie mir unter www.rhetorik.me, ich freue mich darauf –

Ihr Michael Ehlers

WEITERE TERMINE

27.-28.11.08 STUTTGART

Key Accounts erfolgreich managen I: Grundlagen – Instrumente – Methoden

Sie erhalten das Rüstzeug für Key-Account-Manager. Sie lernen die Grundlagen, Planungsprozesse und Vorgehensweisen modernen Key-Account-Managements kennen.

www.haufe-akademie.de

08.-10.12.08 MÜNCHEN

Erfolgreiches Vertriebsmanagement

Sie lernen, wie Sie das breite Aufgabenspektrum des Vertriebsmanagements beherrschen und die für Ihr Unternehmen wichtigsten Vertriebsaktivitäten strategisch und taktisch ergreifen. www.haufe-akademie.de

17.-18.12.08 KÖLN

Der Schlüssel zum Kunden: Psychologisches Know-how im Verkauf nutzen

Erfahren Sie in diesem Training mehr über das „Innenleben“ Ihrer Kunden und trainieren Sie, wie Sie diese Erkenntnisse gewinnbringend für Ihre Kundenbeziehungen einsetzen können. www.haufe-akademie.de

02.-03.12.08 MÜNCHEN

Business-Excellence am Beispiel von TOYOTA 2008

Wir zeigen Ihnen, wie Sie von TOYOTA profitieren in den Bereichen Führung, Lieferanten und Einkaufsmanagement, TOYOTA-Produktionssystem (TPS) und Personal. Sie erfahren aktuelle Trends der Automobilbranche und optimale Entwicklungspfade in einem sich stark verändernden weltwirtschaftlichen Umfeld. Wir vermitteln Ihnen die Grundprinzipien der Unternehmensethik bei TOYOTA, und Sie erhalten Einblick in die Management- und Produktionssysteme des Unternehmens. www.experten-akademie.de

26.-27.03.09 MÜNCHEN

19.-20.11.09 MÜNCHEN

Kandidatenanalyse und Interviewtechnik zur Bewerberauswahl

Die Veranstaltung vermittelt Tools für die professionelle Interviewvorbereitung. Sie lernen Fragetechniken und Strategien bei der Interviewführung kennen. Wir zeigen Ihnen, was Ihnen ein Assessment Center als innovative Interviewalternative bietet. www.experten-akademie.de