

Das GEHEIMNIS der KOMMUNIKATION

Niemand kennt es
Millionen Menschen hilft es

LESEPROBE

A hand is shown holding a stack of several books. From the top of the books, a bright, glowing light emanates, and a shower of small, white letters and symbols falls from it, creating a sense of information being disseminated or revealed. The background is dark and textured, possibly representing a cave or a hidden space.

VEDRAN ZOLOTA

**Jetzt startet deine Reise zum
Geheimnis der Kommunikation**

**Niemand kennt es
Millionen Menschen hilft es.**

DAS GEHEIMNIS DER KOMMUNIKATION

**NIEMAND KENNT ES
MILLIONEN MENSCHEN HILFT ES**

www.sales-tastic.at

© Copyright 2022 Vedran Zolota - Alle Rechte vorbehalten.

Es ist nicht zulässig, Teile dieses Dokuments elektronisch oder in gedruckter Form zu reproduzieren, duplizieren oder zu übertragen. Die Aufzeichnung dieser Publikation ist strengstens untersagt.

Autor:
Vedran Zolota

Herausgeber:
Salestastic, Blumauerstraße 41, 4020 Linz, Austria

INHALT

MEINE GESCHICHTE	7
DIE GRUNDLAGEN	14
SO VERÄNDERT DEINE KOMMUNIKATION DEINE IDENTITÄT	27
IN NUR WENIGEN SCHRITTEN ZUR BESSEREN KOMMUNIKATION	40
G WIE GEHIRNGERECHT	56
E WIE ERSTER EINDRUCK	74
H WIE HÖREN	106

E WIE EMPATHIE	130
I WIE INTERESSE ZEIGEN	156
M WIE MINDSET	172
N WIE NUTZE DEINEN KÖRPER	208
I WIE INTERESSE WECKEN	222
S WIE SCHWEIGEN	236
SCHLUSSWORT	252

Einführung: Meine Geschichte

In unserer Gesellschaft ist Kommunikation eines der größten Defizite der Menschen. Die meisten Probleme, die wir heutzutage haben, sind Kommunikationsprobleme. Kommunikationsprobleme finden wir in allen Bereichen, im Beruflichen, im Privaten und in unserem sozialen Umfeld. Viele Menschen haben nie gelernt, sich richtig auszudrücken, d. h., dass sie nicht das zum Ausdruck bringen können, was sie im eigentlichen Sinne vermitteln möchten.

Das wiederum bedeutet, dass sie die anderen, denen sie etwas mitzuteilen haben, nicht richtig erreichen können. Völlig unterschätzt wird ein daraus entstehendes Sender - Empfängerproblem, woraus die meisten Missverständnisse entstehen. So können Konflikte zwischen Menschen in allen Bereichen entstehen.

Ein Mensch, der es mit sprachlicher Armut zu tun hat, seine innere Welt nicht zum Ausdruck bringen kann, ist in einer, für ihn sehr schwierigen Situation. Diese Menschen erleben zwar genau das Gleiche, wie alle anderen auch, aber sie können es nicht ausdrücken. Sie können sich mit der Welt nicht verbinden und haben somit immer das Gefühl, sich nicht richtig verständigen zu können aber auch nicht verstanden zu werden. Das macht es für diese Menschen sehr schwierig, sich weiterzuentwickeln.

Das heißt, es ist keine eigene Entwicklung möglich, wenn du eine Kommunikationsarmut hast. Sprache ist nicht nur eine Möglichkeit sich auszudrücken, sondern auch die Chance, Ideen zu transportieren. Wer Sprache benutzen kann, um Ideen zu transportieren, der hat Sprache verstanden.

Um dir, lieber Leser, liebe Leserin, zu verdeutlichen, was ich damit meine, möchte ich dir eine Geschichte erzählen:

Die
Reise des
kleinen Eddi



Die Reise des »kleinen Eddi« beginnt mit 4 Jahren, als er in den Kindergarten kam. Kinder sind aufgeweckt, wollen sich mitteilen, gehen in Kontakt mit anderen ... nur der »kleine Eddi« nicht. Er spricht kein Wort. Mit ca. 5 Jahren bemüht sich auch der »kleine Eddi« und seine ersten, noch nicht verständlichen Wörter, suchten sich ihren Raum. Auf Grund dieser Sprachprobleme wird der »kleine Eddi« von den anderen Kindern gehänselt. Der »kleine Eddi« ist sehr traurig, auch wenn er im Rückblick versteht, dass Kinder oft nur instinktiv handeln und es ihnen nie bewusst ist, dass sie andere mit Unachtsamkeit sehr schnell verletzen. Mit 6 Jahren kommt der »kleine Eddi« dann zur Volksschule. Was passiert? Er wird bereits nach einem Tag aus der Volksschule »geschmissen«, weil er nicht kommunizieren kann.

Der »kleine Eddi« wird sofort in eine Sonderschule geschickt, WEIL ER NICHT KOMMUNIZIEREN KANN. Die vierte Klasse absolvierte er als schlechtester Schüler. Chancenlos geht es weiter und der »kleine Eddi« kommt an eine Hauptschule. In dieser Hauptschule bekommt er wöchentlich, über einen Zeitraum von vier Jahren, eine psychologische Betreuung. Der Grund: Er kommuniziert immer noch nicht so, wie es von der Gesellschaft und seinem Umfeld verlangt wird. Auch die Hauptschule absolviert der »kleine Eddi« als schlechtester Schüler. Wie geht das Leben dieses kleinen Jungen weiter, der nicht kommunizieren kann?

Er findet keine Freunde, weil er nicht kommunizieren kann.

Er findet keinen Job, weil er nicht kommunizieren kann.

Er bekommt sehr wenig Liebe und Zuwendung, weil er nicht kommunizieren kann.

Wie kann so ein Leben weitergehen?

HEUTE hat der »nicht mehr kleine Eddi« 2 abgeschlossene Studien und hält ca. 180 Vorträge im Jahr über das Thema: KOMMUNIKATION und VERTRIEB.

Der kleine Eddi, das bin ich. Erzähle ich dir diese Geschichte, um dir zu imponieren? Nein!
Erzähle ich dir diese Geschichte, um Mitleid von dir zu ernten? Nein!
Die Unfähigkeit zur Kommunikation brachte eine bemerkenswerte Wandlung, eine so nachhaltige

Prägung, dass ich die Kommunikation zu meinem Lebensthema gemacht habe und damit ein sehr gutes Leben lebe.

Im Teenageralter von 15 Jahren zog ein Wort meine volle Aufmerksamkeit auf sich. Dieses Wort war: LIBERAL. Nachgeschlagen in einem Wörterbuch, gab es eine wundervolle Erklärung zu diesem Wort: OHNE EINSCHRÄNKUNG. Dieses Wort wurde zum Leitwort und begleitete mich im Alltag. Es gab Anerkennung, Wertschätzung, weil die Leute plötzlich Interesse an jemanden zeigten, der Fremdwörter in seine Kommunikation einbaute.

Aus einer schlichten Gesellschaftsschicht, in der ich aufgewachsen bin, komme ich nun in eine Gesellschaft, die Wert auf eine gute Ausdrucksweise legt. Ich verstand sehr schnell, dass Fremdwörter Menschen beeindruckten, dass ich durch deren Verwendung anderen imponieren konnte.

Aufgewachsen in einer sozial eher schwachen Schicht realisierte ich sehr schnell meine

Chancenungleichheit, meine Perspektivlosigkeit. Dann aber spürte ich, wie Menschen sich verändern, wie sie einen beachten, weil ich lernte, mich anders auszudrücken und Fremdwörter einzubauen, die einen gewissen Eindruck hinterlassen. Ab dem Tag, wo das VERSTEHEN da war, dass ich andere Menschen durch Fremdwörter imponieren kann, habe ich angefangen, Menschen in ihrer Kommunikation zu beobachten.

Eines haben alle erfolgreichen Menschen gemeinsam: Sie können sich perfekt ausdrücken. Sie können zu jeder Zeit und an jedem Ort zu der richtigen Person, zu der richtigen Zeit, das Richtige ausdrücken. Deshalb sind sie dort, wo sie hingekommen sind.

Mein Traum war es immer, finanziell unabhängig zu sein. Aus diesem Grund habe ich immer das gemacht, was wohlhabende Menschen gemacht haben. Und deswegen habe ich angefangen auf meine Kommunikation zu achten. Ab diesem Zeitpunkt hat es sich immer glücklicherweise ergeben, dass ich immer wieder in Situationen kam, wo ich meine Kommunikation trainieren konnte. Irgendwann habe ich dann mit dem »Speaking« begonnen. Ich habe Vorträge gehalten und konnte so meine Kommunikation immer weiter verbessern.

Ich habe sehr schnell verstanden, dass dies der einzige Weg für mich ist, aus meinen für mich eher wenig vorteilhaften Lebensumständen, auszuberechnen.

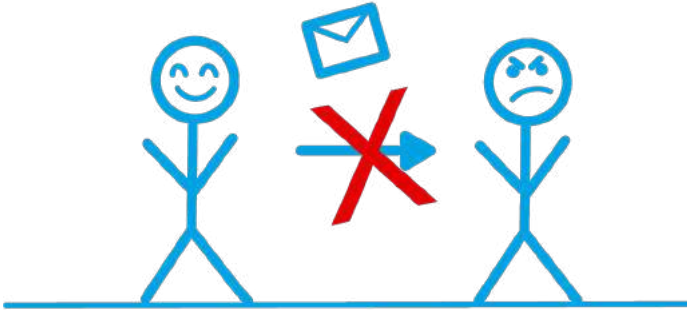


Das Wort
„Liberal“
hat meine
kommunikative
Einschränkung
beheben.

Die Kommunikation hat mir den Weg in die Freiheit und in die Selbstbestimmung gewiesen, sie hat mir die Möglichkeit gegeben, dass ich heute viel Geld verdiene- jedoch ist das Geld für mich nicht der primäre Grund, diesen Weg weiterzugehen.

Die Kommunikation hat mich gelehrt, dass ich es schaffen kann, den Menschen das Leben zu erleichtern. Ich kann Menschen Tipps und Tricks im Bereich der Kommunikation geben. Ich spüre, wie ich diese Welt durch Kommunikation verbessern kann, indem ich Menschen in diesem Bereich helfe.

Dieses eine Wort: LIBERAL war für mich der Türöffner und ich habe verstanden, was durch Kommunikation überhaupt möglich ist. Kommunikation ist für mich der Dreh- und Angelpunkt für alles im Leben und genau dieses Wissen möchte ich heute an Menschen und Unternehmer weitergeben und ihnen damit ebenfalls ganz neue Möglichkeiten eröffnen.



Für wen ist dieses Buch?

1. Für HandwerkerInnen, die ihre Mitmenschen besser verstehen und von ihren Mitmenschen besser verstanden werden wollen.
2. Für HandwerkerInnen, die ihre sozialen Kompetenzen (Kommunikationsfähigkeit) verbessern wollen.
3. Für HandwerkerInnen, die mehr Kunden gewinnen und bestehende Kunden stärker an das Unternehmen binden wollen.
3. Für alle, die ihre Kommunikation mit sich und mit ihren Mitmenschen verbessern wollen.

1. Die Grundlagen

1.1

Wieso das Geheimnis der Kommunikation Großes bewirkt

Ziel meiner Vorträge ist es, die Menschen, die Zuhörer zu erreichen. Sie müssen verstehen, was ich ihnen mitgeben möchte, was für sie entscheidend und wichtig ist, wenn sie ihre Kommunikation verbessern wollen. Ich biete einen spannenden Vortrag, um die Menschen zu begeistern, die bereits den Wert einer guten Kommunikation verstanden haben.

Ich begeistere meine Interessenten in meinen Vorträgen und auch in Gesprächen, indem ich immer wieder zu Beginn erfrage und beobachte, was die häufigsten Probleme in der Kommunikation sind. Das Publikum bzw. meine Gesprächspartner nennen mir die vielfältigsten Probleme, mit denen sie in der Kommunikation konfrontiert wurden. Genau das ist der Schlüssel, zu verstehen, wie du die Probleme der Kommunikation vermeiden kannst. Und eigentlich ist dies so simpel.

Eines der häufigsten Probleme in der Kommunikation ist es, dass wir dazu neigen, Monologe zu führen. Wichtig ist es auf eine Interaktion zu achten, so dass sich beide an dem Gespräch beteiligen können.

Die Probleme der Kommunikation sind sehr vielseitig. Ich weise gerne darauf hin, in Gesprächen eine bildhafte Sprache zu nutzen, dabei musst du jedoch beachten, dass viele Menschen eher auditive anderer kognitiv und wiederum andere visuell veranlagt sind. Auch kannst du lernen, die verschiedenen Persönlichkeiten oder Vorlieben der Kommunikation des Einzelnen zu kombinieren. Es sind viele wichtige Faktoren in der Kommunikation zu beachten. Diese wirst du in den folgenden Seiten noch kennenlernen. Einer davon ist es, in einem Vortrag oder Gespräch gut vorbereitet zu sein.

Ein Beispiel für schlechte Vorbereitung in der Kommunikation wäre, dass es keine Struktur gibt, also ein wildes Hin und Her in einem Gespräch entsteht.

Ohne Struktur gibt es keine Orientierung für den Zuhörer.



Dazu kommt häufig eine unklare Körpersprache, verbunden mit zu viel Ablenkung von der Umgebung. Menschen unterhalten sich und sind nebenbei von ihrem Handy abgelenkt. Dies ist eine sehr schlechte Kommunikation, da du deinem Gegenüber nicht die notwendige Aufmerksamkeit schenkst, die das Gespräch verdient. Ein großes Problem der heutigen Kommunikation ist auch die Körpersprache.

Menschen beachten die eigene Körpersprache wenig und wenn sie diese einsetzen, dann nutzen sie sie falsch und meistens beachten sie nicht, dass es auch in kultureller Hinsicht, Unterschiede in der Körpersprache gibt. Viele Menschen neigen dazu, in ihrer eigenen Kommunikation unterzugehen, indem sie reden, reden und reden und kaum eine

Interaktion da ist. Sehr viele Menschen beachten auch nicht den Beziehungsstatus zu ihrem Gesprächspartner. Es gibt unzählige Beispiele, auf die ich in diesem Buch noch genauer und intensiver eingehen werde.

Um die Problematik zu verbildlichen, folgt ein sehr typisches Beispiel, wie Kommunikation, ohne böse Absicht, sehr schnell falsch laufen kann. Solche Situationen treten immer wieder auf und schaffen ein unnötiges Missverständnis. Dieses Beispiel soll verdeutlichen, wie wichtig es ist, sich genau auszudrücken. Unbewusst neigen wir dazu, selbstbewusst davon auszugehen, dass unser Gegenüber genau versteht, was wir meinen. Dies ist jedoch nur selten der Fall.

Ich sage zu meiner Frau: »Wir werden heute gemeinsam den Tag verbringen.«

Meine Frau sagt: »Ja sehr gerne, fahren wir zu einem See.«

»Super, fahren wir zum Pichlinger See.«

Nach einem gemeinsamen Frühstück starten wir und ich fahre Richtung Norden, um zum Pichlinger See zu kommen.

Meine Frau fragt mich nach einer Weile verwundert: »Warum fährst du in die falsche Richtung? Wir müssen nach Süden fahren.«

»Wieso nach Süden?«, frage ich verwundert? »Das hast du doch gar nicht gesagt.«

»Doch, ich habe gesagt, wir fahren zu einem See.«, antwortet sie verärgert.

»Nein, du hast gesagt an EINEN See.«, antworte ich ihr.

»Nein, ich habe den Attersee gemeint, an dem wir bereits waren.«

»Das kann ich aber nicht wissen, da ich von EINEM See ausgegangen bin, ohne zu wissen, dass du damit einen bestimmten See gemeint hast.«

Aus diesem kleinen Beispiel erkennst du bereits deutlich, dass wir in dieser Situation keine gemeinsame Sprache gesprochen haben. Als meine Frau einen bestimmten See gemeint hat und ich davon ausgegangen bin, dass ich zu irgendeinem See fahren soll, entstand das Missverständnis, durch eine missverständliche Kommunikation. Sie hätte sich konkreter ausdrücken müssen und nicht davon ausgehen, dass ich schon wüsste, was sie meint. Und ich hätte konkreter nachfragen sollen, damit ich das bestätigt bekomme, was ich verstanden oder nicht verstanden habe.

Das passiert tagtäglich in der Kommunikation. Jeder sagt etwas und erwartet, dass der andere genau weiß, was du selbst gemeint hast. Manche wiederum denken sich etwas, ohne es laut zu sagen und glauben es gesagt zu haben. Dabei wundern sie sich, wenn es nicht so geschieht, wie sie es wollten.

Ein berufliches Beispiel für Probleme in der täglichen Kommunikation der heutigen Zeit:

Ich sitze mit meinem Geschäftspartner in einem gläsernen Büro. Dieser Geschäftspartner kommuniziert die ganze Zeit mit mir, ohne dass es ein wirkliches produktives Gespräch gegeben hat. Ein kurzes Beispiel, warum das passiert ist: In dem Gespräch zwischen uns versuche ich zusammenzufassen, was er mir mitteilen möchte,

jedoch hat er das, was ich gesagt habe, nicht beachtet, weil er immer nur in seinen eigenen Gedanken vertieft war. Er verfolgt seine Gedanken, ohne auf meine zu reagieren geschweige denn diese zu beachten.

Ein weiteres Problem in dieser Kommunikation war, dass er sich durch die Glasfenster des Büros, ständig ablenken lassen hat, indem er das Geschehen draußen beobachtet hat. So hat er meinen Kommentaren zu wenig Beachtung geschenkt. Er schaute während unseres Gesprächs immer wieder auf Ereignisse nach draußen und hat sich davon ablenken lassen. So habe ich feststellen müssen, dass er sich gar nicht auf meine Kommunikation konzentrieren konnte.

Oft bemerkst du diese Missverständnisse im Nachhinein, wenn das Gespräch beendet oder die Tat durchgeführt wurde. Und manchmal bemerkst du es, wenn es leider schon zu spät ist.

Ein weiteres Missverständnis entstand, da wir auf verschiedenen Ebenen miteinander kommunizieren.

Ich kommuniziere in einer bildhaften Sprache. Er kommuniziert abermals als ein sehr kognitiver Mensch, das heißt, er musste das Kommunizierte fühlen bzw. sich mehr am Gespräch beteiligen. Er konnte sich unter einer bildhaften Sprache nichts vorstellen, weil er ein rationeller Menschentyp war, was zu einer Unaufmerksamkeit in unserem Gespräch führte.

Rationelle Menschentypen brauchen oft Zahlen, Daten, Fakten. Im besten Fall lässt du sie mitdenken und mitschreiben. Emotionale Menschentypen sind eher kreativer und brauchen eine bildhafte Sprache, damit sie sich »etwas vorstellen können«.

Sobald mir das bewusst wurde, habe ich ihm zu unseren Gesprächen Notizen machen lassen. Erst jetzt war es ihm möglich, nachzuvollziehen, worum es mir in unseren Gesprächen ging.

Durch diese Kommunikationsblockaden sind zum Beispiel, falsche Verträge entstanden. Wir haben über Seminartage gesprochen und diese Seminartage sind nicht nach seinen Bedürfnissen erstellt worden, weil er abgelenkt war. Und so entstehen berufliche Probleme. Dies ist nur ein Beispiel von vielen.

Ich möchte dir ein Kommunikationsproblem an einem weiteren Beispiel verdeutlichen. Es zeigt, dass auch verschiedene Beziehungsgeflechte, verschiedene Kommunikations-Problematiken mit sich bringen können.

Ein Kollege von mir trinkt jeden Tag Kaffee. Deshalb dachte ich, dass ich ihm etwas Gutes tue, wenn ich ihm einen Kaffee mitbringe. Er kommunizierte immer, dass er seinen Kaffee gerne mit zwei Stück Würfelzucker und ein wenig Milch trinkt.

Dann kam der Tag, wo ich ihm eine Freude machen wollte und ihm seinen Kaffee vorbereitete, wie ich meinte, dass er ihn immer so trinken würde: Zwei Stück Zucker und einen Schuss Milch. Ich servierte ihm seinen Kaffee.



Was ist passiert? Er hat ihn nicht getrunken. Wieso? Weil es Freitag war. Und? Weil er Freitags seinen Kaffee nur schwarz trinkt.

Ein klassischer Kommunikationsfehler. Ich wollte ihm etwas Gutes tun, was er jedoch nicht annehmen konnte, weil es einfach gegen seine Prinzipien war. Da er es sicher schon einmal erwähnt hat, jedoch es mir nicht aufgefallen ist, habe ich den Kaffee, wie immer zubereitet.

Ein typischer Klassiker eines Kommunikations-Missverständnisse.

Kommunikation kann aber auch ganz viele Lösungen bringen.

Hier ein weiteres Beispiel: Eine Person kommt in ein Kaufhaus und möchte sich gerne neue Möbel kaufen.

Wichtig ist dieser Person, dass es hochwertige Möbel sind. Aufgrund eines Missverständnisses mit dem Berater im Möbelhaus ist dieser davon ausgegangen, dass diese Person sich gerne hochwertige Möbel kaufen möchte, aber eigentlich nicht das Geld dafür hat.

Fälschlicherweise hat der Verkäufer im Möbelhaus Rückschlüsse der Kleidung der Personen auf dessen finanzielle Möglichkeiten geschlossen. (Horn-Effekt – Gegenteil von Halo-Effekt: Wir schreiben einer Person aufgrund ihres äußeren Erscheinungsbilds negative Eigenschaften zu)

Was der Verkäufer nicht wissen konnte, ist, dass diese Person eine sehr wohlhabende Person war, die sich alles hätte leisten können.

Das Problem war, dass der Verkäufer dieser Person aufgrund des Äußeren nicht den notwendigen Respekt und Wertschätzung entgegengebracht hat. Wegen des Verhaltens des Verkäufers hat die Person das Kaufhaus wieder verlassen. Diese Person hat seine hochwertigen Möbel dann in einem anderen Möbelhaus gekauft.

Dieses Beispiel ist typisch für unsere Gesellschaft. Wir beurteilen Menschen nach ihrem äußeren Erscheinungsbild und sind dann der Meinung, genau zu wissen, wie wir mit diesem Menschen umzugehen haben.

Jeder Mensch muss wertschätzend behandelt werden, egal welche Schlussfolgerungen du aus seinem Äußeren schließt.

Genau diese Schlussfolgerungen können falsch sein. Gerade der erste Eindruck kann eine falsche Einschätzung liefern. Eine Wertschätzung abhängig zu machen, nach dem Äußerlichen einer Person, kann Beziehungen zerstören und nachhaltige negative Folgen für einen selbst haben.

Genau dazu dient das Geheimnis der Kommunikation.

Wenn du es beachtest, kannst du solche unangenehmen und auch geschäftsschädigenden Situationen vermeiden.



Was ist Kommunikation?

Definieren wir einmal, was Kommunikation ist:
Kommunikation ist die Art und Weise wie du:

1. mit dir selbst und
2. mit deiner Außenwelt kommunizierst.

Der Beginn der Kommunikation ist in deinem Kopf. Das, was du dir täglich sagst und denkst, bestimmt deine Einstellung zu etwas. Deine Einstellung bestimmt dein Verhalten und das führt zu Resultaten. Diese Resultate erzeugen Emotionen und darauf folgen Worte. Je öfter du etwas sagst, desto eher wird es zu deiner Tat. Deine Taten werden zu Gewohnheiten und diese bilden deinen Charakter und deine Persönlichkeit.

Deshalb unterteile ich für mich die Kommunikation in zwei verschiedene Bereiche. Ich unterteile die Kommunikation, in die interne Kommunikation und die externe Kommunikation.

Die interne Kommunikation ist die Kommunikation, die du mit dir selbst führst. D. h. deine positiven und deine negativen Gedanken, mit denen du in deinem Kopf mit dir selbst redest. Die externe Kommunikation ist der Bereich, wie du mit deiner Umwelt kommunizierst. Beide Bereiche sind dann wieder untergliedert in verschiedene Bereiche, zum Beispiel verbale und nonverbale Kommunikation. Dabei beginnt Kommunikation schon mit dem ersten Atemzug, wenn du morgens aufstehst, und endet mit dem letzten Atemzug, bevor du schlafen gehst.

Ab dem ersten Atemzug morgens stehen wir auf und haben GEDANKEN.

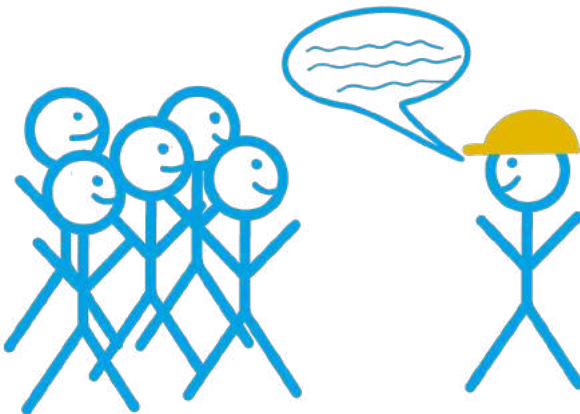



„Deine Gedanken steuern dein Leben“

Und diese Gedanken sind dann Gespräche mit uns selbst. Die Art und Weise, wie wir mit uns selbst sprechen, bestimmt unser gesamtes Leben und die Art und Weise, wie wir mit unseren Mitmenschen kommunizieren.

Aber es beginnt immer mit dem, wie du mit dir selbst kommunizierst.

So, wie du mit dir selbst kommunizierst, wirst du auch mit deiner Umwelt kommunizieren. Deshalb spreche ich auch von dem Geheimnis der Kommunikation.





Das, was du in diesem Buch lesen wirst, werden Inhalte sein, die dir leider niemand so gesagt hat. Es sind Inhalte, die so einfach sind, die du grundsätzlich kennen solltest, jedoch mit hoher Wahrscheinlichkeit nicht bewusst anwendest. Ich frage immer: Kennst du es oder kannst du es?

Wenn du dieses Geheimnis der Kommunikation beachtest, weiß du, wie du mit dir selbst kommunizierst und welche Auswirkungen dies auf die Kommunikation mit Anderen hat.

Du öffnest dich, durch diese Erkenntnis, und verbesserst deine sozialen Beziehungen. Du schaffst dir ein strukturierteres Leben. Du hast durch die Erkenntnis des Geheimnisses der Kommunikation mehr Erfolg und kannst am Ende des Tages mit diesem entschlüsselten Geheimnis mehr Geld verdienen.

Und an dieser Stelle möchte ich dir nur eines sagen: Wenn du keine Veränderung in deinem Leben haben möchtest, dann bitte lege das Buch auf die Seite und lese erst weiter, wenn du bereit für eine Veränderung bist. Durch das Geheimnis der Kommunikation werden Dinge in deinem Leben geschehen, die du dir nie erwartet hättest, Dinge, die so verändernd sind, dass dich möglicherweise einige Menschen in deinem Umfeld kommunikativ nicht mehr erkennen werden. Ich wünsche dir eine fantastische Reise mit dem Geheimnis der Kommunikation.

**WAS SIND DIE
WENIGEN
SCHRITTE.....**



**ZUR BESSEREN
KOMMUNIKATION?**

1.2 So verändert deine Kommunikation deine Identität

Die Identitäten der Menschen sind sehr unterschiedlich und sie verändern sich im Verlaufe ihres Lebens. Beeinflussung, Prägung, Entwicklung... all das hat Einfluss auf uns. Wir bekommen eine gewisse Vorgabe mitgegeben durch Eltern, Schule, Freunde und dies immer im Zusammenhang, WOHER wir kommen. Gerade Kommunikation macht Klassenunterschiede sehr deutlich. Nur wenn du das erkannt hast, kannst du es verändern!

Du wirst einen anderen (möglicherweise besseren) Freundeskreis haben und du wirst mehr Spaß am Leben haben. Du wirst dir mehr leisten können und einen neuen Lebensstandard haben. Das Schöne ist: Du kannst deinen Gedanken jederzeit freien Lauf lassen, weil du das wichtigste Instrument, die wichtigste Fähigkeit in deiner Hand hältst, die Art wie du deine Gedanken kommunikativ nach außen bringst.

Dies nennt man einen inneren Dialog. Jeder Mensch kann ein erfülltes Leben führen, wenn er das Geheimnis der Kommunikation versteht und anwenden kann.

Wir Menschen sind von Natur aus kommunikative Geschöpfe. Das Kommunizieren wird uns bereits bei der Geburt mitgegeben. Mit der Fähigkeit, sich auszudrücken, sprechen zu können, kommen wir bereits auf die Welt. Dennoch stoßen wir im Alltag auf zahlreiche kommunikative Probleme.

Die kommunikativen Probleme kommen häufig davon, dass Menschen:

1. in Gedanken keine Struktur halten können und
2. dass sie häufig nur das beachten, was sie selbst sagen.

Sie achten selten auf das, was der Empfänger tatsächlich empfängt und dadurch entsteht häufig das Problem in der Kommunikation.


Die Kommunikation ist aber immer reaktiv d. h., wir beobachten, wie unser Gegenüber auf unsere Wörter reagiert. Kommunikative Probleme entstehen, weil wir genau diese Fähigkeit nicht erlernen. Wir lernen zwar in der Schule Deutsch als Muttersprache ,aber wie man miteinander kommuniziert, das lernen wir nicht.

Wir lernen nicht, wie das Phänomen der Kommunikation funktioniert. Die Kommunikation ist genauso ein Handwerk, wie jedes andere. Du musst es permanent trainieren.

Da wir es aber nie gelernt haben, entstehen kommunikative Probleme.

Kommunikation begegnet uns in verschiedenen gesellschaftlichen Bereichen. Es gibt Markenkommunikation, Unternehmenskommunikation, politische Kommunikation, diplomatische Kommunikation, um nur einen Bruchteil zu nennen. Kommunikation ist ein sehr vielfältiger Bereich.

Kommunikation ist, egal in welchem Bereich, immer das Gleiche. Kommunikation ist immer die Übermittlung von Informationen von Person A zu Person B. Das ist immer die Kommunikation. Nur bedeutet es eben nicht, dass das, was Person



A sagt, auch genauso von der Person B verstanden wird. Da entstehen oft Defizite. Und egal in welcher Kommunikation, sei es in der werbetechnischen Kommunikation oder in der zwischenmenschlichen Kommunikation, ob beruflich oder privat, wenn du das Geheimnis der Kommunikation beachtest, dann wirst du die Macht der Kommunikation für dich nutzen können.

Es ist immer wieder das gleiche Muster. Wer werbetechnisch kommuniziert, muss Interesse an seiner Zielgruppe zeigen und Interesse für seine Ideen wecken. Er muss erfassen, was die andere Person einem mitteilen möchte, du musst eine bildhafte Sprache in die eigene Kommunikation einbauen.

Egal wie du kommunizierst oder über welche Kanäle du kommunizierst, du musst immer die gleichen Punkte beachten.

Jeder, der in der Werbebranche arbeitet und nicht die Psychologie des Menschen beachtet, der wird an den Menschen vorbeireden. Er verfehlt sein Ziel, weil er Fehler in seiner Kommunikation macht.

Nehmen wir den Bereich Unternehmenskommunikation. Das ist nicht nur zwischenmenschliche Kommunikation, sondern geht auch darüber hinaus.

Was müssen Unternehmen beachten, die kommunizieren?

Wenn Unternehmen intern kommunizieren, ist es wichtig, zu bedenken, wer ist der Empfänger der Informationen, die weitergegeben werden sollen. Wenn es interne Informationen gibt, dann ist es

wichtig, darauf zu achten, über welche Kanäle Informationen transportiert werden sollen. An welchem Ort und zu welcher Person sollen die Informationen weitergegeben werden? Wichtig ist es auch zu beachten, welche Wörter für diese Informationen genutzt werden. Oft werden Wörter gewählt, die nicht passend zu diesen Personen sind.

Zum Beispiel kannst du keine finanztechnischen Wörter einem Handwerker erzählen, da er es nicht verstehen wird. Genauso wenig funktioniert es andersherum. Handwerkliche Worte werden einem Finanzguru nicht weiterhelfen. Wenn ein Finanzguru über Aktien kommuniziert, wird der Handwerker ihn nicht verstehen. Wenn ein Handwerker jedoch über sein Werkzeug spricht, wird der Finanzguru ihn nicht verstehen, weil er möglicherweise nicht weiß, was es ist.

Jede Branche hat ihre eigene Sprache. Dies ist ein großer Teil der Kommunikationsvermittlung. Deshalb ist es wichtig, branchenbezogen in der Sprache zu sprechen, die der andere versteht. Gehen wir in die politische Kommunikation. Wenn Politiker mit Bürgern kommunizieren, aber auch Staaten untereinander kommunizieren, kann es sehr schnell kritisch werden. In der politischen Kommunikation aber auch in der alltäglichen Kommunikation nutzen wir unsere Kommunikation, um Menschen von unseren Informationen zu überzeugen.



Das Ziel ist es, Menschen in Handlung zu bringen, unsere Informationen anzunehmen und diese auch umzusetzen. In der Politik ist es genau das Gleiche. Wenn ein Politiker oder eine politische Institution, Informationen weitergibt, dann wünschen sie, dass sie das andere Land von den eigenen Ideen überzeugen. Und natürlich, diese Ideen dann auch in eine Umsetzung bringen.

Der Wunsch ist eine Umsetzung zu eigenen Gunsten. Es ist nicht immer der WIN-WIN-Gedanke dabei. Wobei der WIN-WIN-Gedanke die ideale Kommunikation wäre. Dies wird in der Politik oft nicht beachtet und so gibt es politische Konflikte.

Es geht in der Politik viel um Status. Dieser spielt eine große Rolle. Politisch geht es meistens auch um die Wahrung des eigenen Gesichtes.

Bei der persönlichen Identität steuern deine Gedanken deine Worte. Deine Worte steuern deine Taten. Du bist die Summe aller deiner Taten aus deiner Vergangenheit. Du bist das Ergebnis in deiner Zukunft, durch deine Taten, d. h., was du heute sagst, wird beeinflussen, wer du morgen bist.

Wir können unsere Worte nicht von unseren Gedanken trennen. Unsere Worte beeinflussen immer auch unsere Gedanken. Wie du mit dir selbst kommunizierst, bestimmt die eigene Identität. So wie du mit anderen Menschen kommunizierst, so wirst du am Tagesende auch werden. Wenn du dich nicht mit der Kommunikation beschäftigst, wenn du nicht lernst, wie du mit Menschen kommunizierst oder wie du mit Unternehmen kommunizierst, wie du mit Partnern oder in einer Beziehung kommunizierst, dann wird das am Tagesende deine

WIN-WIN
bedeutet alle
bekommen 100%.
Kompromiss
bedeutet alle
bekommen 50%.



eigene Identität beeinflussen.

Als Beispiel: Wenn du jeden Tag mit deinem Partner nicht so kommunizierst, wie er es verdient, wenn du A sagst, aber B meinst, und dein Partner dann auch noch C versteht, dann kann es im schlimmsten Fall zu einer Veränderung der eigenen Identität kommen- aus einer Beziehung, wird ein Single-Leben. Genau das Gleiche kann dir auf deinem beruflichen Weg passieren. So beeinflusst Kommunikation deine Identität.

Auf der beruflichen Ebene, gerade im handwerklichen Bereich, ist es so, dass der Geschäftsführer sich nicht immer in der Vorbildfunktion verhält, wie es für Mitarbeiter und Auszubildende wichtig wäre. Er handelt selbst anders, als er es sich von Mitarbeitern wünscht.

Gerade im handwerklichen Bereich lässt sich das oft bei Auszubildenden beobachten, welche mit ihren höher gestellten Kollegen im Auto zu Einsatzstellen fahren und der Tag mit einer Pause begonnen wird. Auch ist es eine schlechte Vorbildfunktion, wenn der Chef selbst morgens den ersten Weg mit dem Firmen -Bulli zur Tankstelle einschlägt und sich mit Getränken und Zigaretten versorgt.

Genau das sieht der Auszubildende und schlussfolgert daraus, dass der erfolgreiche Chef, der sich so verhält und mit dieser Firma sehr viel Geld aufgebaut hat, so zu seiner erfolgreichen Firma gekommen ist.

Der Mensch in der Vorbildfunktion hat sich wie bereits beschrieben, verhalten, und der Auszubildende hat den Wunsch irgendwann genauso erfolgreich wie der eigene Chef zu werden. Ab diesem Zeitpunkt startet er genauso in den Tag. Das ist falsche nonverbale Kommunikation. Durch die Körpersprache und durch die sogenannte Vorbildfunktion des Chefs, hat der Lehrling ein falsches Firmenbild erhalten.

Dies hat auch zur Folge, dass unbewusst falsche Werte des Unternehmens nach außen getragen werden. Ein Unternehmen steht immer auch für seine Werte, die es verkörpert- für das, was ihm wichtig ist, was seine Leitsätze sind.

Jeder Mitarbeiter beginnt irgendwann seine eigenen Werte nach außen zu tragen. Die, von denen er glaubt, dass sie im Sinne des Unternehmens sind, für das er arbeitet. Was dann passiert, ist, dass der Kunde falsche Informationen empfängt, durch die das Unternehmen finanzielle schädliche Folgen haben kann.

Der Mitarbeiter kennt die eigentlichen Werte des Unternehmens nicht und kann sie demzufolge auch nicht nach außen zum Kunden tragen. Der Auszubildende hat keine Visionen vom Unternehmen vermittelt bekommen. Dies spielt gerade bei Handwerkern eine wesentlich größere Rolle, als den meisten bewusst ist.



Gerade kleine handwerkliche Betriebe müssen lernen, darauf zu achten, wie sie mit dem Kunden umgehen, welches Auftreten sie zeigen und welche Umgangsformen sie haben. Wenn diese Formeln der Kommunikation missachtet werden, kann dies für einen kleinen handwerklichen Betrieb sogar das Ende bedeuten. Gerade weil es eine Vielzahl von handwerklichen Betrieben gibt, müssen sich Kunden an bestimmten Werten orientieren, die ihnen durch das Unternehmen vermittelt werden. Eine schlechte Reputation, eine schlechte Weiterempfehlung kann den Konkurs bedeuten. Leider fehlt gerade im handwerklichen Bereich oft das Bewusstsein im Umgang mit dem Kunden, da viele Unternehmen, besonders in der heutigen Zeit, eine sehr gute Auftragslage haben.

Jedoch wird es in Zukunft, aufgrund der stets größer werdenden Konkurrenz, immer wichtiger werden, gute Kommunikation im handwerklichen Bereich zu erlernen, um Kunden aufrechtzuerhalten und auch um neue Kunden zu gewinnen. Der richtige Umgang mit dem Kunden ist für zukünftige Aufträge entscheidend dafür, welches Unternehmen diesen Kunden schlussendlich für sich gewinnen wird.

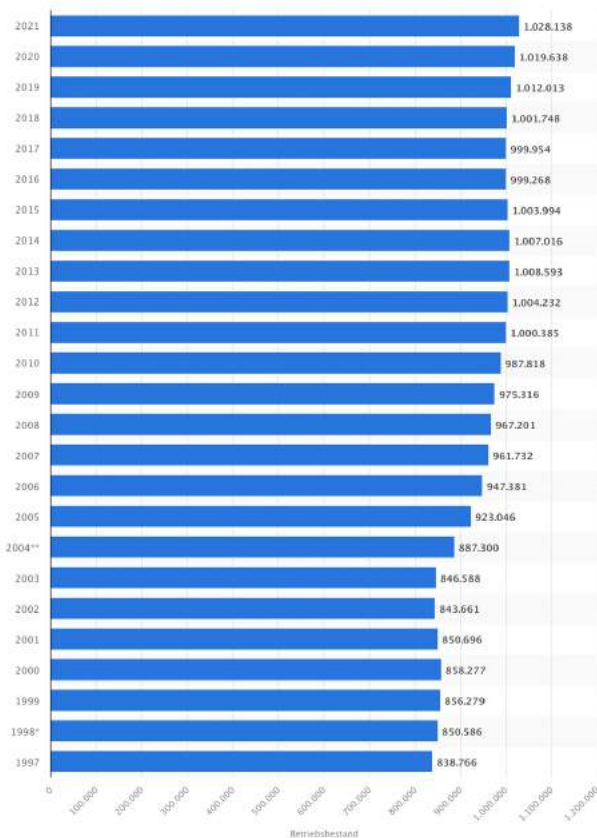
Der Markt für Handwerker wird sich im Laufe der Zeit verändern. Es gibt eine zunehmende Anzahl von Handwerkern, die neue Firmen gründen. Es ist absehbar, dass der Markt im handwerklichen Bereich überflutet sein wird.

Es gibt eine Zunahme von Selbstständigkeit in diesem Bereich. Gerade im handwerklichen Bereich ist es auch so, dass der Wunsch, zur Selbstständigkeit besonders groß ist. Im handwerklichen Bereich ist es noch nie so einfach gewesen, selbstständig zu werden. Dies wiederum bedeutet eine zunehmende Konkurrenz. Deshalb wird es entscheidend sein, in welcher Art und Weise Dienstleistungen verkauft werden. Und genau dafür brauchst du das Geheimnis der Kommunikation.



Denke daran... dein Mitbewerb gibt Gas, während du schläfst.

ANZAHL DER HANDWERKSBEREIBE (ALLE ANLAGEN) IN DEUTSCHLAND VON 1997 BIS 2021



1.3 In nur wenigen Schritten zur besseren Kommunikation

Gerade im handwerklichen Bereich ist die richtige Kommunikation von finanzieller Bedeutung. Gute Kommunikation ist im handwerklichen Bereich bares Geld. Immer mehr Handwerker machen sich selbstständig, deshalb ist es für die Zukunft wichtig, gezielt auf Kommunikation geschult zu sein. Aktive Kommunikation bedeutet mehr Aufträge. Wer den Kunden besser versteht, kann besser mit ihm umgehen und somit auch bessere Aufträge verhandeln.

Wichtig ist nicht nur die Kommunikation mit dem Kunden, sondern auch die Kommunikation in der Mitarbeitergewinnung.

Es ist in Deutschland und auch in Österreich bekannt, dass Handwerker nur schwer Mitarbeiter finden. Der Fehler liegt auch hier meistens in der Kommunikation. Sie vermitteln ihre Branche oft völlig falsch nach außen. Sie kommunizieren ihre Haltung zu ihrem Handwerk falsch. Sie kommunizieren falsch, was sie tatsächlich machen.

Bekanntlich besitzen die meisten Handwerker einen rauen Umgangston. Deshalb ist es gerade für sie wichtig, dass sie ihre sprachlichen Fähigkeiten in diesem Bereich erlernen.

Es wird in Zukunft, eine steigende Konkurrenz im handwerklichen Bereich geben, deshalb ist es wichtig, jetzt zu lernen, wie im handwerklichen Bereich eine gute Kommunikation erreicht werden kann. Sonst laufen Handwerker Gefahr, Kunden an die Konkurrenz zu verlieren.

Es gibt einfache Schritte zur Umsetzungen, wie sich die Kommunikation sofort verbessern lässt. Der erste Schritt ist es, sich selbst aktiv jeden Tag 5 Minuten zu beobachten, wie du kommunizierst.



Hier ein paar Fragen, die du dir stellen kannst:

- Welche Wörter verwende ich?
- Welche Satzstellungen nutze ich?
- Welche Zeitform benutze ich?
- Nutze ich bildhafte Wörter?

Auf was achte ich bei meinem Gegenüber, wenn ich mit ihm kommuniziere?

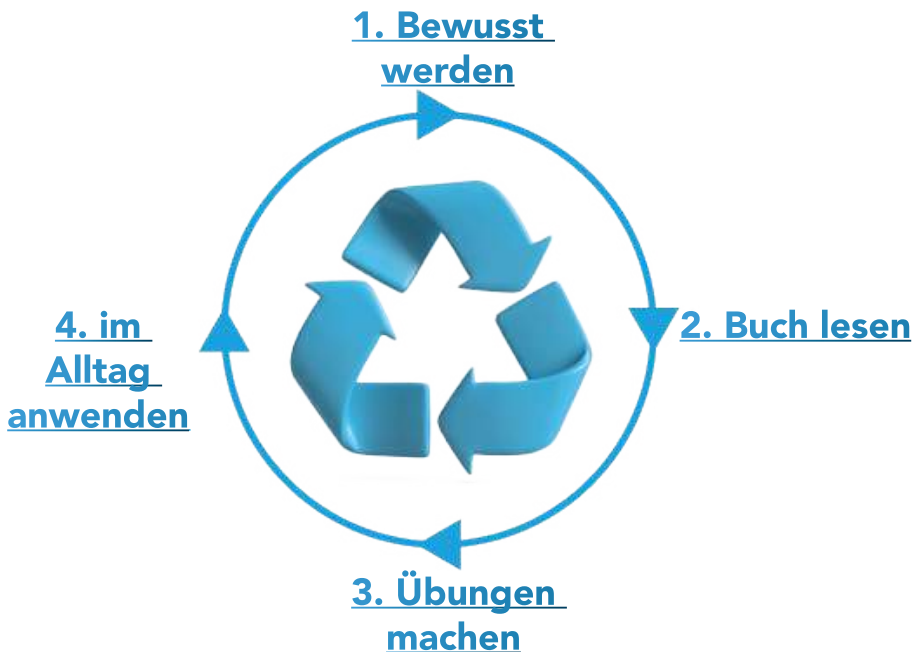
Nutze ich meine Körpersprache?

Ist das, was ich rede, überhaupt interessant?

Wenn ich mit Menschen kommunizieren, zeige ich überhaupt Interesse?

Kommuniziere ich in einer Einbahnstraße oder achte ich in meiner Kommunikation auch auf den anderen?

All das kannst du üben. Du reflektierst dich jeden Tag nur 5 Minuten selbst. Das kostet keine Zeit und kein Geld. Und das kann jeder zu jeder Zeit machen.





Das Erste, was du damit erreichen kannst, ist die Schärfung des Bewusstseins dafür, dass deinen Mitmenschen und auch dir überhaupt bewusst wird, dass du kommunizierst.

Viele Menschen wissen nicht, dass sie kommunizieren. Sie reden im Autopilot-Modus. Sie reden, weil es einfach aus ihnen »heraus muss« aber sie denken nicht darüber nach, wie sie mit dem anderen kommunizieren. Das ist das Erste, was sich sofort verändert.


Das Zweite, was sich sofort verbessern wird: Du lernst, auf die eigene Wortwahl zu achten! Du wirkst intelligenter, weil du gelernt hast, bessere Wörter anzuwenden. Ein weiterer Aspekt, der sich sofort verbessern wird, ist, dass du weniger Fehler in der Kommunikation haben wirst.

Durch diese minimierten Fehler lernst du, weniger Geld und Zeit zu verlieren. Je weniger Fehler du in der beruflichen Kommunikation machst, umso weniger kostet es Geld und Zeit. Und je weniger Geld es kostet, umso mehr Zeit kannst du für dich selbst nutzen.

Es ist nicht mehr notwendig, alles zu wiederholen, bis der andere es verstanden hat, sondern (es ist dann ausreichend,) es einmal zu sagen, dafür aber richtig. Das sind die Punkte, die sich sofort verbessern werden.

Fazit:

Eine falsche Kommunikation kann Handwerksbetriebe sehr viel Geld kosten. Eine Konzeptlosigkeit in der Kommunikation kann einem Betrieb zum Verhängnis werden und



wertvolle Kundenaufträge kosten. Viele Betriebe stoßen in der Kommunikation an ihre Grenzen, weshalb es umso notwendiger ist, die wichtigsten Schritte der Kommunikation zu beherrschen. Jedes Unternehmen sollte sich auch um seine Kommunikationskultur kümmern, denn dies schafft Kundeneffizienz, Zufriedenheit und eine bessere Identifikation. Das ist meine feste Überzeugung. Jedes Unternehmen sollte sich deshalb darum kümmern, seinen Mitarbeitern einfache Schritte für eine bessere Kommunikation zu seinen Kunden beizubringen.

Das Dritte ist, dass deine Kommunikation deine Identität (lateinisch: »identitadem« also deine Wesenseinheit) beeinflusst. Langfristig beeinflusst sie sogar, wer du bist.

Wie können Handwerksunternehmen durch die Kommunikation ihre Identität verändern und warum ist es wichtig, dass sie ihre Identität verändern?

Sie können durch die Kommunikation nach außen, wenn sie mit dem Kunden kommunizieren, das auf dem Punkt bringen, was sie sich denken und was ihnen wichtig ist.

Sie können die richtigen Fragen stellen und gute Antworten bekommen, die sie dann benötigen, um den Kunden an sich zu binden. Es fällt ihnen leichter, zu erkennen, welchen Bedarf der Kunde hat.

Sie können, durch ihr Wissen über das Geheimnis der Kommunikation, den Kunden besser verstehen.

Sie können durch gute Kommunikation, unter anderem, neue Kunden durch Weiterempfehlung binden.

Sie können durch gute Kommunikation eine gute Beziehung zu dem Kunden aufbauen und sie können durch eine gute Kommunikation, durch das Geheimnis der Kommunikation, auch nach innen, zu ihren eigenen Mitarbeitern so kommunizieren, dass sie 1. Mitarbeiter rekrutieren und 2. Mitarbeiter binden und 3. Mitarbeiter weiterentwickeln.

Das bedeutet auch, dass der Mitarbeitermangel, der ja bereits sehr gravierend ist, aber in den nächsten Jahren absehbar noch weiter zunehmen wird, sich durch eine gute Kommunikation für einen Handwerksbetrieb bekämpfen lässt. Natürlich können Handwerker(, wenn sie richtig kommunizieren,) ,mit Hilfe der richtigen Kommunikation, sich selbst als Mensch und als Repräsentant des Betriebes nach außen verwirklichen (unter Beweis stellen).

Die Kommunikation gibt dir ein Gesicht. Eine gut angewendete Kommunikation verkörpert, wer du selbst bist, und hat die Möglichkeit, deine Intelligenz nach außen zu tragen. Deine Kommunikation ist immer ein Zeichen deiner Intelligenz.

Deine Kommunikation ist ein Teil von dir! Durch deine Kommunikation kannst du nach außen treten. Deine Kommunikation bildet deine Identität. Wenn du eine gewisse innere Haltung zu dir hast, wirst du das durch deine Kommunikation nach außen tragen, ob du es willst oder nicht, es geschieht automatisch.



Beispiel:

Wenn du traurig bist, wirst du mit leicht gebückten Schultern stehen bzw. gehen. Deine Mitmenschen werden sofort sehen, dass du »angeschlagen« bist.

Wenn du beispielsweise negative Gedanken hast, wirst du eher einen neutralen bis negativen Gesichtsausdruck haben, eherweniger ein Lächeln- außer du spielst es vor.

Deine Identität ist das, was du von innen nach außen projizierst. Deine Identität bildet sich immer in deinem Inneren. Die Identität ist die Folge deines Selbstwertes, der durch die Kombination aus Selbstbild und Fremdbild entsteht.

Das Selbstbild entsteht u.a. durch folgende Fragen:

Was denkst du über dich selbst?

Welche inneren Glaubenssätze hast du?

Welche inneren Dialoge führst du mit dir selbst?

Was denkst du persönlich über dich?

Wie redest du mit dir selbst?

Das Fremdbild entsteht u.a. durch folgende Fragen:

Welches Feedback (Kritik und Lob) bekomme ich?

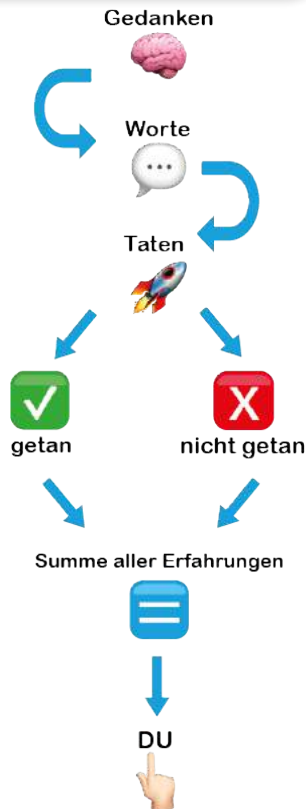
Was sagen die Menschen zu dir?

Welche Wertschätzung bekommst du?

Welchen Respekt bekommst du?

Die Kombination aus Selbst- und Fremdbild ergibt deinen Selbstwert.

Dein Selbstwert ist ein Teil deiner Identität.
Je mehr Selbstwert du hast, umso stärker wird dein Selbstbewusstsein.
Je selbstbewusster du bist, desto ausgeprägter ist deine Identität.



Was lernen wir
daraus?




SALESTASTIC®



Was lernen wir daraus?

Es ist von großer Bedeutung, dass du verstehst, dass dein Selbstbewusstsein und deine Kommunikation eng miteinander verbunden sind. Wenn du in deiner Kommunikation mehr Sicherheit gewinnst, dann vermittelst du nach außen ein anderes Selbstbewusstsein. Handwerksbetriebe kommen jeden Tag mit neuen Kunden in Kontakt. Deine Kommunikation entscheidet, ob dieser Kontakt sich zu einem Auftrag weiterentwickelt. Es ist wichtig, dass du verinnerlichst, dass jeder Kunde ein Bild von dir gewinnt und dies geschieht durch die Art und Weise, wie du durch deine Kommunikation auf ihn wirkst. Der Kunde wird dich nur über deine Kommunikation mehr oder weniger selbstbewusst wahrnehmen. Ein Handwerksbetrieb, der auf seine Kunden Überzeugung ausstrahlt, wird ein seriöses Erscheinungsbild vermitteln können.

Was sind die wenigen Schritte zur besseren Kommunikation?

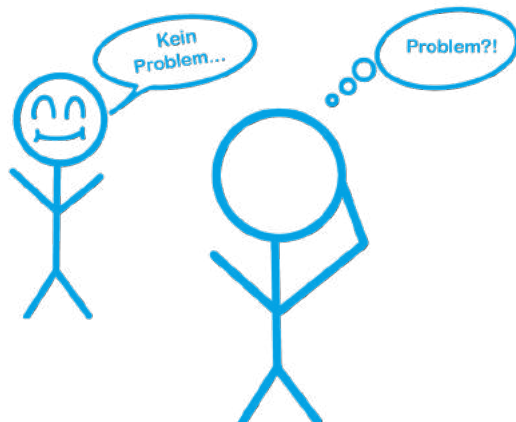
Für Handwerker zählt es zunehmend zu den beruflichen Fähigkeiten, effektiv kommunizieren zu können, um erfolgreich zu sein und zu bleiben. Ein Handwerker muss die richtigen Schritte kennen, um Missverständnisse zu vermeiden.

Es ist grundlegend wichtig, so zu kommunizieren, dass ich von meinem Gegenüber verstanden werde. Die Botschaften, die du vermitteln möchtest, müssen beim Empfänger auch verständlich ankommen, und zwar genauso wie du sie gemeint hast. Häufig entstehen Missverständnisse, weil du vielleicht etwas gesagt hast, was dein Gegenüber

jedoch völlig anders verstanden hat. Sicher ist dir das nicht neu. Genau das ist der Fall, wenn Kommunikation keinen Erfolg hat. Entscheidend ist bei einer effektiven Kommunikation, dass die Weitergabe deiner Gedanken, Informationen, auch deiner Wünsche auf eine Art und Weise erfolgt, dass sie bei deinem Gegenüber in deinem Sinne vermittelt wurden. Genau das kannst du in wenigen Schritten lernen.

Kommunikation berührt viele Bereiche unseres beruflichen Alltags – es gibt die direkte Kundenkommunikation im persönlichen Gespräch oder am Telefon, die Markenkommunikation online oder durch Anzeigen und Werbung und es gibt die Kommunikation unter Mitarbeitern oder zwischen Chef und Angestellten.

Kommunikation ist der Schlüssel und die Triebfeder für jede Art von geschäftlichen Erfolg. Ohne gute Kommunikation wird dir nichts gelingen, denn sie ist die Voraussetzung dafür, dass Menschen zusammenarbeiten und sich auf ein Ziel einigen können.



In den folgenden Kapiteln schauen wir uns an, wie es dir gelingen kann, sofort besser und effizienter zu kommunizieren. Den entsprechenden Effekt wirst du sofort feststellen können in der Interaktion mit deinen Kunden und mit deinen Mitarbeitern, aber auch in deinem privaten Bereich.

Wer besser kommuniziert, kann sich besser darstellen, seine Anliegen erfolgreicher platzieren, Mitstreiter gewinnen, bleibt im Gedächtnis und kann andere überzeugen. Durch Kommunikation gewinnt man Menschen – ob Mitarbeiter oder Kunden.

Für die wenigen Schritte zur besseren Kommunikation ist es wichtig, sich konkrete Ziele zu setzen.

**Wichtig ist für sich zu analysieren:
Möchte ich mehr Kunden?**

Möchte ich spezifische Kunden?

Möchte ich bessere Mitarbeiter usw.

Wie erreiche ich diese Ziele?

Welche Mittel habe ich zur Verfügung, um diese Ziele zu erreichen?

Gehirngerecht

Erster Eindruck

Hören

Empathie

Interesse zeigen

Mindset

Nutze Körper

Interesse wecken

Schweigen

GEHIRN



GERECHT

Teil I: G wie Gehirngerecht

Was bedeutet gehirngerechte Kommunikation?

Es bedeutet, so zu handeln, zu arbeiten und zu kommunizieren, dass dein Gehirn in einer optimalen Weise genutzt wird und dass du das Gehirn deines Gegenübers optimal ansprichst. Die Erkenntnisse der modernen Hirnforschung bilden dafür die Grundlage.

Ich möchte dir gehirngerechte Kommunikation an einem Beispiel erklären. Stell dir vor, du bittest jemanden darum dir zu helfen. Dein Gegenüber antwortet dir: »Kein Problem«. Sein Gesichtsausdruck ist dabei völlig neutral. Du kannst aus seiner Gestik oder Mimik nichts ablesen.

Empfindest du seine Antwort jetzt als gut, neutral oder fühlst du dich unangenehm? Gerade die Aussage »kein Problem« wird immer wieder als Floskel benutzt. Wenn es »kein Problem« ist, warum nutzen wir dann das Wort Problem? Das Wort Problem bewirkt im Gehirn genau das Gegenteil einer Problemlösung. Gehirngerecht bedeutet, in Bildern zu denken. In den meisten Fällen wird das Wort Problem in der Kommunikation mit etwas Unangenehmen in Verbindung gebracht. Auch wenn dein Gegenüber das Wort »kein« davor setzt, wird das Gehirn anfangen, in negativen Bildern zu denken. Gehirngerecht antworten wäre hier, um das Beispiel zu verdeutlichen, das Wort »gerne« oder auch »gern geschehen«. So löst du bei deinem Gegenüber positive Gefühle aus.



Das Wort
PROBLEM
bewirkt im
Gehirn genau
das
Gegenteil einer
Problemlösung.

Ich hoffe dieses Beispiel verdeutlicht dir, was mit gehirngerechter Kommunikation gemeint ist. Sprich die Bilder im Kopf deines Gegenübers an, um ihm ein positives Gefühl zu vermitteln.

»Der Unterschied zwischen dem richtigen Wort und dem beinahe richtigen ist derselbe Unterschied wie zwischen dem Blitz und dem Glühwürmchen.« — Mark Twain

Nutze eine einfache Kommunikation, um dich verständlich auszudrücken. Das bedeutet: kurze Sätze und nutze Bilder für deine Kommunikation. Erzähle Geschichten! Geschichten werden von Menschen sehr gerne aufgenommen und weitererzählt.

Wenn du gehirngerecht kommunizierst, deine Geschichten weitererzählst, ist dies das höchste Ziel, was du erreichen kannst.

Achte für eine gute Kommunikation auf dein Gesprächstempo. Du musst dein Gesprächstempo an deinen Empfänger anpassen. In der gesamten Kommunikation geht es immer um den Empfänger! Es ist wichtig, sich selbst so weit zu adaptieren, anpassen zu können, dass man dem Empfänger die Informationen so mitteilt, dass er es auch versteht und mitnimmt. Das bedeutet auch, dass er die Kommunikation so versteht, dass er sie für sich selbst umsetzen kann.

Besonders beim Gesprächsthema ist es wichtig, darauf zu achten: je höher der Bildungs- und Reife deines Gegenübers ist, desto wichtiger ist es, auf das richtige Gesprächstempo zu achten. Wenn du sehr langsam mit deinem Gegenüber sprichst, der einen höheren Bildungsstandard hat, könnte er annehmen, dass du ihn nicht ganz ernst nimmst. Wenn du mit einem Menschen sprichst, der keinen so hohen Bildungsstand hat, zu schnell sprichst, dann schaltet sein Gehirn ab und er wird dir nicht mehr folgen können.

Der nächste wichtige Punkt ist es, auf deine Lautstärke zu achten. Du musst ein Gefühl dafür entwickeln, wann du lauter oder leiser sprechen musst. Das musst du in Kombination mit dem eigenen Sprechtempo erhöhen oder auch reduzieren. Ein nächster sehr wichtiger Punkt ist: Spreche alle Sinne gehirngerecht an: auditiv, visuell, kognitiv und alle Gefühle.





SALESTASTIC[®]

SELL FANTASTIC.



G WIE GEHIRNGERECHT:

**GEHIRNGERECHT
KOMMUNIZIEREN IST WIE
MUNDGERECHT ESSEN.
KLEINE HÄPPCHEN SO
VORBEREITEN, DASS ES DEM
EMPFÄNGER SCHMECKT.**

Dies erreichst du entweder durch auditives Sprechen, durch Vorzeigen oder nachahmendes Kommunizieren. Alles, was ich mache, zeige ich auch vor oder lasse ich die Menschen »nachmachen«.

Dies bewirkt, dass sich Menschen Dinge wesentlich einfacher einprägen können. Wir kennen das bereits aus der Schule. Alles, was wir mit unseren Händen gelernt haben, war wesentlich einfacher zu begreifen, als wenn wir Dinge auswendig lernen mussten.



Sprich Lob aus, dann werden sich deine Gesprächspartner mehr auf dich fokussieren.

Der nächste wichtige Punkt ist: die Kommunikationsperspektive zu beachten. Wichtig ist, nicht in der Form »man« in der Kommunikation mit seinem Gegenüber zu sprechen, sondern immer in der direkten Ansprache, wie »du« oder »sie«. In dieser Perspektive ist es entscheidend, den Kommunikationspartner direkt anzusprechen. So ist es möglich, dass der Empfänger den Nutzen spürt.

Ganz wichtig ist eine Struktur in der Kommunikation, also nach A kommt B, nach B kommt C usw. Es ist wichtig zu beachten, dass die Kommunikation immer aus meiner Perspektive, aus der Perspektive des Sprechenden aufgebaut ist. Es ist wichtig, sich zu verdeutlichen, wie ich mit mir selbst kommuniziere und wie ich nach außen kommuniziere. Es gibt auch in der externen Kommunikation verschiedene Untergliederungen. Es ist leichter, mit Menschen strukturiert zu reden, um ihnen zu ermöglichen, deine Nachrichten leichter zu empfangen. Sprich

nur das Nötigste auf den Punkt gebracht an, wenn du eine wichtige Information übermitteln möchtest. Nicht zu viele Informationen! Wenn du klare Botschaften vermitteln möchtest, fasse dich kurz und bleibe strukturiert. Zu viele Informationen schaffen Diskussionen. Belohne deine Zuhörer mit kleinen Komplimenten, indem du sie (die Zuhörer) lobst, wie gut sie dir zuhören, wie perfekt sie dich verstanden haben, dass sie viel schneller verstehen, als du es bisher gewohnt bist.

Es sind einfache Dinge, die zu beachten sind, um gehirngerecht zu kommunizieren. Ein Lob bewirkt auch immer, dass die Aufmerksamkeit deines Gegenübers sich steigert, weil wir Menschen so konzipiert sind, dass wir weitere Belobigungen erhalten möchten.

Es gibt eine nette Geschichte zur Verdeutlichung des Themas: Ein Zweibein sitzt auf einem Dreibein und will ein Einbein essen. Da kommt ein Vierbein angelaufen und nimmt dem Zweibein das Einbein weg. Da ärgert sich das Zweibein und wirft mit dem Dreibein nach dem Vierbein.

Bildersprache



Oft verstehen die Zuhörer nicht, warum es in dieser Geschichte gehen soll. Übersetzen wir diese abstrakte Geschichte in ein verständliches Maß. Ein Mensch ist genüsslich eine saftige und gut riechende knusprige Hähnchenkeule und sitzt dabei auf einem gemütlichen Hocker. Der Hund kommt vorbei und schnappt sich sabbernd die Hähnchenkeule. Der Mensch wird darüber so wütend, dass er mit dem Hocker nach dem Hund wirft, sodass dieser, von dem Hocker schwer getroffen, eine Gehirnerschütterung erleidet.

Man erkennt eine gewisse Dramaturgie dahinter. Es geht darum dramatische, emotionale Wörter einzubauen. Dadurch entstehen Bilder im Kopf, die eine Geschichte verbildlichen können. Der Mensch wirft in seiner Wut einen Hocker. Der Hund erleidet eine Gehirnerschütterung usw. Wörter wie wütend, genüsslich, sabbernd usw. sind emotionale Wörter, um das Gesagte zu unterstreichen und ihm eine gewisse Dramaturgie zu geben. Niemand wird die Geschichte von dem Einbein ohne Probleme wiedergeben können. Wenn du jetzt aber die Augen schließt und den Geruch der Hähnchenkeule in deiner Nase wahrnimmst, wirst du sofort die Geschichte des Hundes erzählen können.

Zum Mitnehmen



Zusammengefasst kann man das Thema gehirngerecht beschreiben, dass es bestimmte sprachliche Mittel gibt, die zur Anwendung kommen. Das bedeutet, wie bereits ausführlich beschrieben: langsam sprechen, in einer angemessenen Geschwindigkeit sprechen, kurze Sätze, viele Bilder benutzen usw. Wichtig ist es, sprachliche Mittel in Geschichten einzubetten, weil wir uns sprachliche Mittel in Geschichten besser merken und vorstellen können. Wir können Geschichten und Fakten besser im Gedächtnis behalten, wenn sie Bilder in unserem Kopf entstehen lassen.

Beispiele

Erzähle deine Information und ergänze diese immer mit Beispielen, damit sich deine Gesprächspartner etwas vorstellen können.

»Vermeide ein Wort« - Challenge:
Suche dir ein Wort (das nicht gehirngerecht ist) aus deinem täglichen Wortschatz raus und vermeide es für einen ganzen Tag.
Beispiel: Vermeide heute den ganzen Tag das Wort: »aber«.



Zum Mitnehmen

Eselsbrücken als Methode für gehirngerechte Kommunikation:

Wie das »GEHEIMNIS« der Kommunikation oder die **Punkt-vor-Strich-Regel** in der Mathematik. Im Frühling kommen die Gartenmöbel **VOR** die Tür, im Herbst stellt man sie wieder **ZURÜCK** in den Schuppen.

Alle **ehemaligen Kanzler** bringen **samstags knusprige Semmel mit**.

In dieser Reihenfolge steht er für die Bundeskanzler **Adenauer, Erhard, Kiesinger, Brandt, Schmidt, Kohl, Schröder** und **Merkel**.

Mache für dich eine Eselsbrücke aus einem Akronym. Am besten zu einem Thema, dass du dir gerne seit Längerem merken möchtest, jedoch es bis jetzt nicht geklappt hat.

Bildersprache

- kurze Sätze (max. 12 Wörter pro Satz)
- Nutze Nomen (Hauptwörter)
- Rede in der Gegenwart
- Beende einen Satz, statt mit »und« oder »oder« einen weiteren Satz anzuhängen. Mache zwei daraus.

Zum Mitnehmen



- Nutze Wörter, die sich deine Gesprächspartner bildlich vorstellen können. Wenn es kein Bild dazu gibt, bleibt es auch nicht im Kopf!

Übe die Bildersprache:

7 Tage Challenge: Nutze Wörter, die du als Bild im Kopf deines Gesprächspartners hinterlassen kannst.

Du sagst in Zukunft nicht mehr: 30 Zentimeter.

Du sagst: 30 Zentimeter, so wie ein großes Lineal in der Schule damals.

Struktur

Nutze Strukturen, wenn du Informationen weitergibst.

123 Struktur: z. B.

1. Mache ich das.
2. Danach mache ich das
3. Abschließend mache ich das.

VGZ Struktur

Vergangenheit / Gegenwart / Zukunft

Damals war es so, heute ist es so und in Zukunft wird es so sein.

Vom Groben ins Detail: z. B.:

Wo wohnst du? Auf der Erde, genauer gesagt in Europa, in Österreich, in Oberösterreich, in Linz in der ABC-Straße. Das ist ...



Übungen zum Thema:
Gehirngerecht



Was bedeutet für dich gehirngerecht kommunizieren?

Wie kannst du gehirngerecht kommunizieren trainieren?

Was wird sich dadurch in deinem Leben verändern?

Notizen:



Gehirngerecht

Erster Eindruck

Hören

Empathie

Interesse zeigen

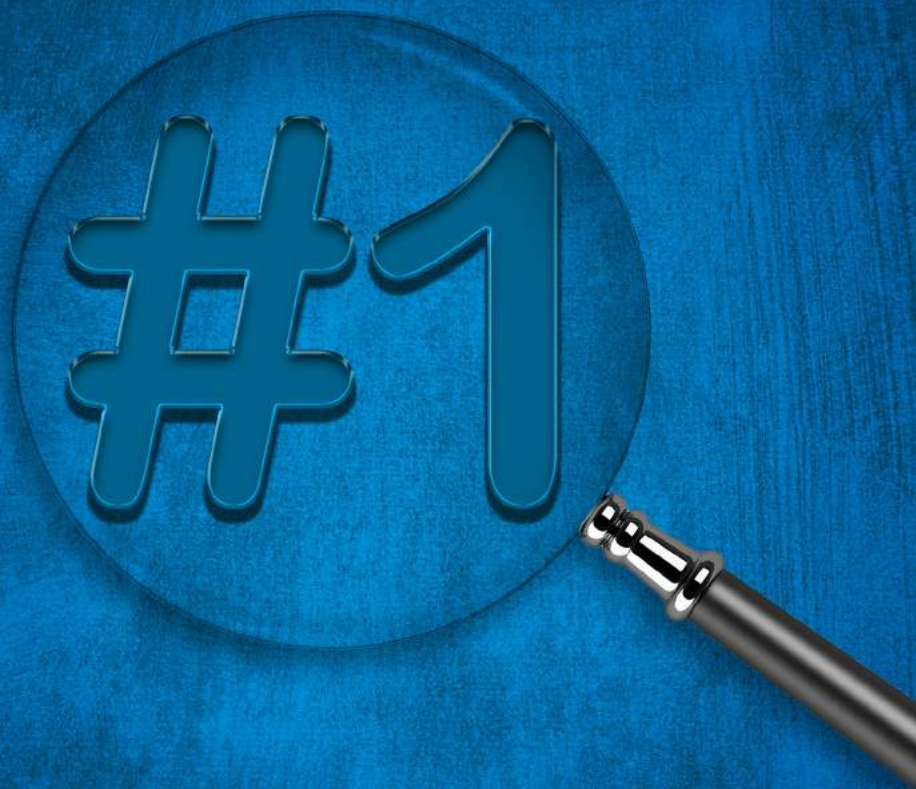
Mindset

Nutze Körper

Interesse wecken

Schweigen

ERSTER



EINDRUCK

Teil II: E wie Erster Eindruck

Der erste Eindruck gehörte zur nonverbalen Kommunikation. Für diesen ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. Du kannst aber deine eigene Körpersprache und nonverbale Kommunikation so kontrollieren, dass dir der erste Eindruck gelingen kann.

Viele Menschen haben beim allerersten Eindruck einen Ansatz einer falschen Interpretation. Es gibt den allerersten Eindruck, jedoch bin ich der Meinung, dass es jedes Mal, wenn du einem Menschen neu begegnest und auch immer wieder begegnest, es immer wieder einen ersten Eindruck gibt.

Genauso wie es einen letzten Eindruck gibt, gibt es einen 2. ersten Eindruck, einen 3. ersten Eindruck usw. . Deshalb empfehle ich immer, auf die ersten 5 Sekunden, sowie auch auf die letzten 5 Sekunden einer Begegnung zu achten. Weil diese 5 Sekunden zu Beginn und auch am Ende einer Begegnung über sehr vieles entscheiden. Das bedeutet, wenn du einem Menschen begegnest und du hast noch nicht einmal das erste Wort gesprochen, hat er aber bereits einen ersten Eindruck von dir gewonnen. Und das jedes Mal und immer wieder aufs Neue! Auch wenn du ihn kennst oder auch nicht kennst, dann beobachtet dich dieser Mensch, bewusst oder auch unbewusst, um dich einzuschätzen. Genauso, wie du es auch tust! Diese Vorgänge sind dir vielleicht nicht bewusst und deinem Gegenüber auch nicht.



Achte auf die ersten und letzten 5 Sekunden einer Begegnung, diese sind äußerst wichtig!



Er schaut, wie du dich bewegst, wie du stehst, wie du gehst usw. Besonders wenn man sich näher kommt, wertet er, wie du riechst, welche Energien du an diesem Tag hast, wie deine äußere Haltung ist, deine innere Haltung ist usw. Deine innere Haltung spiegelt sich immer ins Äußere, auch wenn dir dies nicht in jedem Moment deines Lebens bewusst ist.

Nehmen wir wieder ein kleines Beispiel: Wir Menschen beurteilen Bücher immer nach ihrem Cover und Menschen beurteilen wir immer nach dem Äußeren. Das passiert immer wieder und es ist ein automatischer unüberlegter Ablauf in uns. Man hat nur sehr wenig Zeit den ersten Eindruck zu beeinflussen. Du kannst beim ersten Eindruck nicht beeinflussen, was eine Person über dich denkt, aber du kannst dich bemühen, diesen ersten Eindruck durch wichtige Dinge, die dir bewusst sind, zu lenken. Zum Beispiel kannst du selbst auf dein Äußeres achten. Dies ist etwas, was du beeinflussen kannst, zumindest in der Hinsicht, WIE du wirken möchtest! Es gibt den »Halo-effekt«, der in unseren alltäglichen Begegnungen sehr entscheidend ist. Das bedeutet: Menschen beurteilen dich nach dem Äußeren.

Ein gutes Beispiel ist, wenn ein Arzt in normaler Straßenkleidung den Raum betritt und dir vielleicht sogar wertvolle und hilfreiche Ratschläge gibt, kannst du die für dich medizinisch nicht annehmen. Es fällt dir schwer, ihm den Arztstatus, in dieser äußeren Erscheinung, abzukaufen. Wenn der gleiche Arzt mit einem weißen Kittel kommt und auch noch dem Klischee mit Brille

und konservativer Kleidung entspricht, wirst du ihm sofort seine Ratschläge abkaufen. Das, was er sagt, wirst du eins zu eins übernehmen. So verhält sich der Großteil der Gesellschaft.

Ein Banker bei deiner Hausbank wird sich immer adäquat kleiden oder wie würdest du sonst reagieren, wenn er dir in Jogginghose und Käppi Hilfe anbietet?

Wie würdest du aber reagieren, wenn dein Trainingspartner im Fitnessstudio in Anzug und Krawatte mit dir trainieren möchte?

Wir passen uns immer der Situation an, um unseren Eindruck auf anderen eine Bedeutung zu geben!



Ein anderes Beispiel ist, wenn ein Mensch mit einem Lächeln zu dir kommt, sorgt dies für einen positiven ersten Eindruck. Du wirst es nicht erleben, dass wenn du Menschen mit einem Lächeln begegnest, mit Ablehnung rechnen musst. Ein Lächeln öffnet in der Kommunikation alle Türen, egal ob eine persönliche Begegnung, eine Begegnung per Video oder sogar eine Begegnung mit einem freundlichen Lächeln über deine Stimme am Telefon. Ein Lächeln ist immer ein Türöffner für alles. Zusammenfassend kann man sagen, dass ein Lächeln eine universelle Sprache ist, die jeder versteht. UND: Das Lächeln ist eine Universalität der Sprache, die jeder für sich nutzen kann.

Eine universelle Sprache ist auch dein Kleidungsstil, dein Haarschnitt. Es ist dein Geruch, es ist die Pflege deiner Schuhe, die Pflege deines Äußeren. Nehmen wir das Beispiel der Zähne. Zähne sagen unglaublich viel über einen Menschen und seinen Gesundheitszustand aus. Wir würden nie an der Gesundheit eines Menschen zweifeln, wenn wir ein weißes Lächeln sehen. Wenn wir jedoch kaputte Zähne sehen, zweifeln wir an der Gesundheit unseres Gegenüber. Wenn wir jemanden mit schlechten Zähnen begegnen, schlussfolgern wir daraus, dass er eine unorganisierte Person ist. Wir gehen sofort davon aus, dass es sich um eine chaotische Person handeln muss, da sie es nicht einmal schafft, ihre Zähne zu pflegen. Wir beurteilen diese Person als jemanden, der nicht auf sich achtet, also auch nicht in der Lage zu sein scheint, auf ein gutes Ergebnis zu achten, was wir eventuell von ihr erwarten würden. Es gibt viele wissenschaftliche Studien, die genau das nachweisen.

Vielleicht treffen wir in unserem Leben ein oder zwei Personen, die diese Kriterien nicht erfüllen. Dies wird uns jedoch nicht von unseren vorgeprägten Ansichten abbringen können.

Auch der Geruch hat eine gewisse Wirkung auf uns. Ein zu starker Geruch verunsichert uns. Ein Mensch, der nicht geduscht hat, ist für uns ein Grund, uns zu distanzieren. Wir bilden uns eine Meinung über diesen Menschen. In den meisten Fällen tun wir das nicht bewusst. So wirkt Schweißgeruch unsauber und wir assoziieren es mit Mangel an Körperpflege. Wir wissen nicht, ob dieser Mensch bereits den ganzen Tag schwer gearbeitet hat und deshalb einen unangenehmen Körpergeruch hat. Wir assoziieren es mit Unsauberkeit, vielleicht sogar einem unsozialem Verhalten usw. Auch ein zu starker parfümierter Geruch kann abschreckend sein. Wir assoziieren es mit Aufdringlichkeit, vielleicht sogar »Billigkeit« usw. Wir wissen nicht, ob dieser Mensch vielleicht gerade in einer Drogerie war und einen Duft ausprobiert hat. Für uns ist der erste Eindruck ein unbewusster Ablauf.



Achte
auf deinen
Händedruck!

Auch ein Händedruck lässt schlussfolgern, welcher Mensch uns gegenübersteht. Viele Menschen, vor allem Männer, achten sehr stark auf den Händedruck. Ist der Händedruck zu weich oder zu stark und das besonders, wenn es um den ersten Eindruck von Männern über Frauen geht. Frauen sollten darauf achten, wie sie ihren Gegenüber die Hand geben, vor allem bei Männern. Männer schlussfolgern noch immer sehr oft aus dem Händedruck einer Frau, ob sie mit einer starken oder schwachen Frau zu tun haben. Wenn eine

Frau einen lockeren Händedruck hat, der kaum Power hat, schließen Männer daraus, dass auch die Frau selbst keine Power hat. Sie schätzen Frauen dann sehr schnell als still und schüchtern ein. Genauso kann es mit einem zu kräftigen Händedruck einer Frau sein. Dieser könnte bei einem Mann die Vermutung bewirken, dass die Frau sehr herrisch und dominant sein könnte. Beides ist gerade in der Geschäftswelt sehr kontraproduktiv. Wenn es also um Geschäfte mit Männern geht, sollten Frauen sich bemühen, hier ein Mittelmaß zu finden.

Ein anderes wichtiges Thema ist der Blickkontakt. Am Blickkontakt erkennen wir, ob der Gegenüber introvertiert oder extrovertiert ist. Wir analysieren in Sekunden, ob unser Gegenüber unserem Blick ausweicht oder uns direkt in die Augen schaut. Schaut unser Gegenüber uns zu tief in die Augen, empfinden wir das als unangenehm. Starrt er auch noch, empfinden wir das als respektlos und haben spätestens dann ein Urteil über den anderen gefällt. Dies veranlasst uns dann, aus unserer Sicht, entsprechend mit ihm umzugehen.

All diese universellen kommunikativen Rückschlüsse nutzen wir, um uns ein Bild von unserem Gesprächspartner zu machen und das ohne, dass er vielleicht auch nur ein Wort bisher gesagt hat. Und genau das sind Punkte, bei denen man besonders beim Erstkontakt achten sollte! Es gibt Regeln, auf die man achten sollte, wenn man Kommunikation für sich nutzen möchte.



SALESTASTIC[®]

SELL FANTASTIC.




E WIE ERSTER EINDRUCK:

**DER ERSTE EINDRUCK IST
WIE EIN TATTOO. EINMAL
EINGEPÄRGT, KÖNNEN WIR ES
SEHR SCHWER VERÄNDERN.
EINMAL GUT VORBEREITET
KÖNNEN WIR DAS GESAMTE
LEBEN DAVON PROFITIEREN.**

Schau deinem Gegenüber nicht zu lange in die Augen! Damit setzt du falsche Signale. Oft wird ein tiefer Blick mit sexuellem Interesse gleichgesetzt, was in der Geschäftswelt fatale Folgen haben kann. Natürlich ist diese Form der Kommunikation immer kulturell abhängig. Wir im westlichen Europa haben eine Zeitspanne des Augenkontakt von 3-5 Sekunden. Dies ist ein unbewusster Vorgang. Dennoch kann man darauf achten. Es gibt auch Kulturen, bei denen man sich gar nicht in die Augen schaut. Wenn du einen Gesprächspartner aus einer anderen Kultur hast und dir das Gespräch wichtig ist, dann informiere dich über diese Besonderheiten der Kommunikation. So vermeidest du Fehler. Kulturell lassen sich dann bestimmte Abläufe anders interpretieren. Es gibt Kulturen, in denen man sich permanent anstarrt, was andere Bedeutungen als bei uns hat und weniger mit Respektlosigkeit zu tun hat. Auch Kommunikation hat ihre kulturellen Besonderheiten.

Weitere Signale setzt man durch die Kleidung, die man trägt. Diesen Aspekt haben wir bereits leicht angeschnitten, als ich Beispiele von Kleidung in beruflichen Bereichen erwähnte. Gerade für den ersten Eindruck ist Kleidung entscheidend, vor allem für das Ziel, was du erreichen möchtest. Jemand, der mit einem Jogginganzug zu einem Meeting kommt, wird mit Sicherheit weniger ernst genommen werden, als wenn er einen eleganten Anzug trägt. Die Kleidung muss immer ein Ausdruck dessen sein, was ich darstellen möchte.



Dies alles sind verschiedene Bereiche, wie wir mit dem ersten Eindruck auf andere wirken. Die ersten Wörter, die eigene Stimme, dies alles wirkt auf meinen Gesprächspartner. Eine piepsige, zarte Stimme veranlasst uns, diese Person weniger ernst zu nehmen, als wenn jemand mit einer rauchigen tiefen Stimme kommt. Leider ist das besonders beim ersten Eindruck so. Eine sehr zarte und feine Stimme kann wieder interpretiert werden, als jemand, der sich nicht durchsetzen kann. Natürlich gibt es auch hier das Gegenbeispiel, dass ein Mensch mit einer kräftigen und lauten Stimme einschüchternd wirken kann. Auch hier ist wieder zu einem Mittelmaß geraten, soweit es möglich ist. Gerade die Stimme kann nur im gewissen Maße von uns selbst beeinflusst werden, da sie von der Natur eben mitgegeben ist. So begegnete mir einmal ein junger Mann, der äußerlich einen gepflegten und netten Eindruck machte. Als er sprach, war ich wirklich schockiert. Natürlich ist mir bewusst, dass der junge Mann nichts für seine Stimme konnte, aber wenn ich die Augen geschlossen hätte, wäre in meinem Kopf das Bild eines kleinen Jungen entstanden. Das bedeutet nicht, dass er weniger geschäftsfähig oder kompetent gewesen wäre, aber der erste Eindruck war schockierend, auch das läuft unbewusst ab. Diese Menschen müssen sich einfach mehr beweisen, um solche Mankos auszugleichen.

Es ist beim ersten Eindruck besonders wichtig, welche Wörter du von dir gibst. Gerade für den ersten Moment ist es entscheidend, ob jemand unprofessionelle Wörter von sich gibt bzw. Wörter, die in der Situation nicht passend sind oder drückt sich mein Gegenüber sehr gewählt aus. Besonders in der Kommunikation ist das gesprochene Wort entscheidend für einen weiteren Gesprächsverlauf, gerade weil sich dein Gegenüber in gewisser Weise dem anpasst. Das sollte dir bewusst sein. Er bildet sich nicht nur in Sekunden ein Urteil über deine Herkunft, die er aus deinen Worten schließt, sondern er wird sich dem dann anpassen und somit schafft ihr eine Ebene, die du erreichen möchtest oder im schlimmsten Fall eben auch nicht.

Auch die Körperhaltung ist beim ersten Eindruck bedeutend.

Wie stehst du?

Wie gehst du?

Wirkst du auf andere zusammengebrochen oder zusammen geknickt?

Wirkst du angeschlagen?

Wohin geht dein Blick?

Geht dein Blick Richtung Boden oder geht dein Blick Richtung Himmel?



Achte bewusst auf genau diese Faktoren. Damit gewinnst du Menschen für dich.

WAHRNEHMUNG



Ein Blick zum Himmel kann auf deinen Gegenüber arrogant wirken. Er kann beim Gegenüber die Interpretation hervorrufen, dass du über ihn stehen möchtest, ihn nicht ernst nimmst. Dies bewirkt bei deinem Gesprächspartner, dass er sich unwohl fühlen wird, und nur noch das Ziel hat, aus dieser Situation so schnell wie möglich herauszukommen. Im Geschäftsleben könnte das bereits der Anfang vom Ende sein und ein möglicher Abschluss hat sich damit erledigt.

Im umgekehrten Sinne gibt es Menschen, die immer wieder auf den Boden schauen. Sie wirken auf andere unsicher. Es scheint ihnen unangenehm zu sein, dass man sie anspricht und sie vermitteln, dass sie lieber in Ruhe gelassen werden möchten. Auch dies ist im Geschäftsleben tödlich. Selbst wenn man nicht unbedingt der extrovertierteste Geschäftsmann ist und es einem nicht so leicht fällt, offen mit Menschen umzugehen, muss man dies trainieren, sonst wird dieser Betrieb nicht überleben können.

Kommen wir zu deiner Körperhaltung. Achte bei deiner Körperhaltung darauf, dass du deine Arme nicht vor dem Körper verschließt: Dies deutet auf einen verschlossenen Menschen hin. Du signalisierst damit, dass du lieber deine Ruhe haben möchtest und wenig Interesse an anderen Menschen hast. Sind deine Arme geöffnet, deutet das oft auf einen lebensfrohen Menschen hin. Es zeigt, dass du offen mit anderen umgehst und immer zu einem Gespräch bereit bist. Gerade auf das Thema Körpersprache werde ich in einem späteren Kapitel noch intensiver eingehen.



Zum Mitnehmen

Fassen wir zusammen, worauf wir in einem ersten Eindruck selbst Einfluss haben können:

Wir haben unsere Kleidung.

Wir haben unsere Körpersprache.

Wir haben unsere Mimik.

Wir haben unseren Geruch.

Wir haben auch unsere Frisur und unseren Schmuck, der nach außen eine gezielte Wirkung erreichen kann.

Gehen wir noch kurz auf Accessoires ein. Schmuck kann eine Menge über deinen Gesprächspartner erzählen. Eine teure Rolex kann über den Träger eine Geschichte erzählen, genauso wie das Tragen eines »Blenders«. Vielleicht mag man bei einem Jugendlichen noch großzügig hinweglächeln, eine solche Uhr an seinem Handgelenk zu sehen, aber wie sieht es auch, wenn du mit jemanden ein Geschäft abschließen möchtest, und entdeckst ein solches falsches Kunstwerk an seinem Arm? Wirst du darüber nachdenken, was ihn bewegt etwas darzustellen, was er nicht ist und was seine Gründe dafür sind?

Ein wichtiger Hinweis sind deine Schuhe. Sie erzählen eine Geschichte über dich.

Zum Mitnehmen



Deine Tasche, die du trägst, kann Informationen über dich nach außen tragen. Alles erzählt eine Geschichte über dich. Deine Verhaltensweisen erzählen eine Geschichte über dich. Wie sehr nutzt du Höflichkeitsgesten? Stehst du zum Beispiel auf, wenn eine Frau an den Tisch kommt?

Weißt du, wen du zuerst begrüßt, wenn du auf eine Gruppe Personen triffst?

Wie tief bist du in deiner Erziehung und Prägung deines Elternhauses verwurzelt?

Welche Marken trägst du?

Welche Schnitte trägst du?

Welche Farben trägst du?

Das alles gibt anderen Personen Auskunft darüber, wer du bist.

Wir analysieren Menschen nach ihren Äußerlichkeiten, was sie tragen oder vielleicht auch nicht tragen. Es gibt Menschen, die ein Käppi



Zum Mitnehmen

tragen. Ein Beispiel wird verdeutlichen, welche Signale dies setzen kann. Was sagt ein Käppi über ihre Träger aus? Sportlich, jung geblieben, unbedingt auf jung machen, zu wenig Haar verstecken, altmodisch ...? Viele Menschen lehnen ein Käppi völlig ab. Auch hier assoziieren Menschen die verschiedensten Ansätze, was so ein Käppi bedeuten könnte.

Es gibt immer Bedeutungen zu Accessoires. Wie trägt jemand eine Krawatte oder einen Schal, einen Hut oder vielleicht auch Handschuhe? Um gehirngerecht zu kommunizieren, sind diese Aspekte wichtig, auch um sich im Vorfeld darüber Gedanken zu machen.

Was habe ich für eine Identität?

Oder welche Identität möchte ich vermitteln?

Ich kann als Handwerker konservativ auftreten.

Ich kann sportlich oder flippig auftreten, abhängig davon was ich vermitteln möchte, wer ich bin.

Ich kann vermitteln, dass ich traditionell unterwegs bin.

Wenn ich mir im Vorfeld über eine Identität Gedanken gemacht habe, diese nach außen tragen möchte, dann habe ich auch die Chance, diese im ersten Eindruck vermitteln zu können.

Gerade sich um die eigene Identität Gedanken zu machen, die ich nach außen vermitteln möchte, kann entscheidend sein für das Ziel, den Abschluss, den ich erreichen möchte! Sicher würde es meinen

Zum Mitnehmen



Gegenüber sehr verunsichern, wenn ich als Handwerker mit Blaumann und einer Rolex am Arm auf einer Baustelle erscheine. Wahrscheinlich würde die Person, die er trifft, sofort schlussfolgern, dass diese Uhr nicht echt sein kann. Selbst, wenn ein Kunde davon ausgehen würde, dass diese Uhr echt ist, schlussfolgert er im nächsten Moment, dass wenig Seriosität zu erwarten wäre, dass irgendetwas nicht mit rechten Dingen zugeht und er hat sofort im ersten Eindruck ein seltsames, ungutes Gefühl und ein möglicher Auftrag kommt nicht mehr zu Stande. Ein Kunde würde immer davon ausgehen, dass er für eine Dienstleistung zu viel bezahlt, weil das Erscheinungsbild eines Handwerkers mit Rolex für ihn nicht der Norm entspricht.

Umgekehrt ist es sehr oft, dass gerade Geschäftsmänner in führenden Positionen hochwertige Uhren tragen, weil es von ihnen erwartet wird. Solche Hochwertigkeiten sollen nach außen Erfolg und Geschäftssinn präsentieren. Genauso zieht man Schlussfolgerungen eines Geschäftsmannes daraus, welches Auto er fährt. Dies alles zählt zu einem ersten Eindruck bei einem Kennenlernen.

Genauso ausschlaggebend ist ein erster Eindruck auf einer Visitenkarte. Auch entscheidend für die eigene Präsentation und die meines Unternehmens ist es, wie ich ans Telefon gehe, wie ich mit Kunden umgehe, wie ich auf E-Mails reagiere, oder wie ich andere Kunden oder Geschäftspartner empfangen. Als negatives Beispiel, um es zu verdeutlichen,



Zum Mitnehmen

wäre ein ungepflegter Parkplatz, ungepflegte Geschäftsräume, kein Empfang, Ignoranz oder auch Unhöflichkeiten. Geschäftlich ist der erste Eindruck, wie ich zu Beginn mit einem Kunden umgehe.

Positive Beispiele sind, offen und freundlich auf ihn zuzugehen, ihn zu begrüßen und dabei eine lächelnde und einnehmende Persönlichkeit auszustrahlen. Ziel ist es, jedem Kunden das Gefühl zu geben, dass er die volle Aufmerksamkeit bekommt und seine Wünsche und Bedürfnisse in diesem Moment absolute Priorität haben. Dazu gehört auch die Präsentation und Gastfreundlichkeit, wie ausgewähltes Geschirr, guter Kaffee, guter Tee usw. Dies alles zählt zu einem repräsentativen ersten positiven Eindruck. Um das ganze auszuweiten, nutzen viele Firmen weitere Eindrücke, wie Bilder an den Wänden, ausgewählte verschiedene Wohnaccessoires, um etwas darzustellen, um den Betrieb in einer repräsentativen Weise anzupreisen.

Auch Farben und bestimmte Düfte werden immer häufiger zu einer Präsentation eines Unternehmens genutzt. Alles nutzt man, um den perfekten ersten Eindruck zu erhalten.

Viele Betriebe möchten dem Kunden eine eigene Einstellung des Unternehmens vermitteln, indem man eine höfliche »sie Form« oder eine vertraute »du Form« in der Ansprache wählt. Hierbei spielt es eine große Rolle, welche Zielgruppe ich erreichen möchte.

Gerade im Handwerk gibt es noch ein enormes

Zum Mitnehmen



Entwicklungspotential, das viele Betriebe weiter ausbauen müssen.

Ein weiterer wichtiger Punkt, der immer entscheidender wird, ist die Präsentation des Betriebes im Internet, wie eine klare strukturierte Webseite mit einem einfachen Aufbau. Ein positiver erster Eindruck ist für Kunden entscheidend, die Handwerksbetriebe übers Internet suchen. Kunden müssen sich schnell und einfach auf solchen Seiten zurechtfinden können. Kunden müssen schnell alle für sie wichtigen Informationen finden, auch eine freundliche persönliche Ansprache darf auf einer Webseite nicht vernachlässigt werden.

Firmen und Betriebe brauchen für Interessenten einen Wiedererkennungswert, eine leichte Bedienbarkeit, entsprechende Farben, einladendes Bildmaterial und eine Aufmachung, die auch den Betrieb selbst nach außen präsentieren. Die Webseite eines Unternehmens ist heute wesentlich wichtiger als ein Suchergebnis in den »gelben Seiten«. Handwerker müssen im Internet gefunden werden, wo auch »Google Business« eine große Rolle spielt. Genauso entscheidend ist es, gute Bewertungen von Kunden aufzubauen, um dadurch wiederum neue Kunden gewinnen zu können.

Dies alles zählt für einen Kunden zum ersten Eindruck, bevor er überhaupt den Kontakt zu einem Handwerksbetrieb aufgenommen hat. Dazu zählt auch, dass man Kunden zu Bewertungen einlädt



Zum Mitnehmen

und auch souverän mit Kritik umzugehen lernt, indem man auf schlechte Bewertungen antwortet.

Ein kleines Beispiel, wie ein erster Eindruck zu einem Auftrag führen kann oder eben auch nicht, möchte ich zur Verdeutlichung veranschaulichen: Dies geschah als ich mich dazu entschieden hatte, mein Bad zu renovieren. Natürlich recherchierte ich im Vorfeld über verschiedene Sanierungsfirmen. Ich schaue mir gerne in einer Ausstellung der Firma die Dinge an, um mich inspirieren aber auch beraten zu lassen. Mein erstes negatives Erlebnis war bei einer Badsanierung, zu der ich sogar im Vorfeld einen Termin vereinbart hatte.

Dort angekommen, fand ich niemanden im Empfangsbereich, sodass ich mir erst mal allein einen Überblick verschafft habe. Ich war tatsächlich völlig allein in dieser Ausstellung. Dann kam von außen ein junger Mann durch die Tür, auf den ich zugeing, um mich vorzustellen. Ich nahm Zigarettengeruch wahr, was ich erst einmal nicht deuten möchte. Er lächelte kurz und meinte »einen kleinen Moment«, er müsste noch kurz telefonieren. Ich bin ein sehr geduldiger Mensch, aber dies war doch etwas, was mir ein ungutes Gefühl verursachte. Es waren die Fülle unangenehmer erster Eindrücke, die ein negatives Bild formten.

Nachdem sein Telefonat abgeschlossen war, kam er auf mich zu und führte mich durch die kleine Ausstellung. Leider stellte

Zum Mitnehmen



ich fest, dass er mir eigentlich nur erklärte, was ich selbst gesehen habe. Ich kam mir sogar etwas »veräppelt« vor, da er mir vorlas, was auf den kleinen Schildchen zu lesen war. Ich hatte sogar den Gedanken, ob er mich für doof hielt, und stellte mir natürlich die Fragen, mit welchem ersten Eindruck ich dies vermittelt haben könnte.

Ich hatte erwartet (meine Erwartungshaltung) mehr Auskünfte über die Produkte, wie auch Material und Ähnliches zu bekommen. Dennoch blieb ich höflich, und bat ihn um eine Visitenkarte (die Frage kam von mir), um einen Termin für einen Kostenvoranschlag bei mir zu Hause zu erbitten.

Nachdem ich eine Woche gewartet hatte, bemühte ich mich selbst und rief an, um einen Termin zu vereinbaren. Der junge Mann konnte sich leider am Telefon nicht mehr an mich erinnern, war aber bereit einen Termin mit mir zu vereinbaren, wenn er wieder mehr Zeit hätte. Er teilte mir mit, dass er derzeit allein wäre und es deswegen ein wenig dauern könnte, er sich aber auf alle Fälle wieder bei mir melden würde. Damit schlossen wir das Gespräch ab, da ich wenig Lust hatte wieder, und wieder nachzufragen. Ich dachte mir, diesmal warte ich einfach ab, bis sich die Firma bei mir melden würde. In der Zwischenzeit schaute ich mir Ausstellungen anderer Firmen an.

Nach ca. drei Wochen kam der Anruf zu einem Termin, den ich dann dankend ablehnte.



Zum Mitnehmen

Ich fand eine sehr kleine Firma bei meiner Recherche im Internet, bei der ich anrief und ich sofort mit dem Chef verbunden wurde. Dieser bat an, am nächsten Tag mit mir einen Termin vor Ort zu vereinbaren, um sich einen Überblick über meine Räumlichkeiten zu verschaffen. Auch gerne nach Feierabend, wann es mir passen würde. Er teilte mir mit, dass er selbst keine Ausstellung hätte, aber mir verschiedene Kataloge mitbringen würde, die wir gemeinsam anschauen könnten und er mir dann gezielt Ausstellungen nennen würde, wo ich meine Wunschobjekte besichtigen könnte.

Er würde sich dann mit diesen Firmen in Verbindung setzen, Kostenvoranschläge einholen, sowie mich beraten, in welcher Form meine Wünsche und Vorstellungen umsetzbar wären. Er vermittelte mir das Gefühl für ihn sein wichtigster Kunde zu sein! Im Gespräch teilte er mir mit, dass er es sich niemals nehmen ließe, sich jedes Objekt im Vorfeld selbst anzuschauen und den Kunden ausführlich zu beraten. In seiner ausführlichen Beratung vor Ort dauerte das Gespräch 2 Stunden. Ich muss zugeben, dass mir danach der Kopf brummte aber sein Engagement und seine Liebe zum Detail und Interesse an mir und meinen Vorstellungen haben mich einfach überzeugt.

Was war passiert? Entscheidend war der erste Eindruck, wie ich als Kunde angenommen wurde. Bis zu meiner Entscheidung war noch keine Fliese ausgesucht und kein Badmöbel bestellt, es ging nur um eine Beauftragung!

Zum Mitnehmen



Genauso verhält es sich in deinem privaten und sozialen Umfeld. Wenn du in diesem Bereich auf den ersten Eindruck Wert legst, solltest du diese aufgeführten Aspekte unbedingt beachten. Du selbst kannst nach außen präsentieren, wer oder was du sein möchtest, und in welcher Mission du heute unterwegs bist.

Du hast jetzt verstanden, dass du oft kommunizierst, ohne es vielleicht selbst zu merken. Ununterbrochen kommunizieren wir nonverbal mit Menschen in unserer Umgebung. Du sendest und empfangst immer wieder zahlreiche Signale, ohne dass dir das bewusst ist. Du brauchst nur ein paar Sekunden, um zu erkennen, in welcher emotionalen Verfassung dein Gegenüber ist. Mit ein wenig Training wirst du besser einschätzen können, ob seine Stimmung traurig, glücklich oder angespannt ist. Darauf kannst du dann mit deinem Wissen besser und gezielter eingehen. Wenn du den ersten Eindruck deiner nonverbalen Kommunikation besser beherrscht, wird es dir eher gelingen, dass du diesen ersten Eindruck wunderbar für dich nutzen kannst.



Übungen zum Thema:

Erster Eindruck



Was bedeutet für dich erster Eindruck?

Wie kannst du gehirngerecht kommunizieren trainieren?

Was wird sich dadurch in deinem Leben verändern?

Stelle dich vor den Spiegel und denke nach, ob du mit deinem Äußeren (Textilien, Make-up, Accessoires, Schuhe, Haare, Duft, Körperhaltung)

Stelle das dar, was du gerne beim Treffen mit dem Gesprächspartner sagen möchtest.

Lächeln: Übe dein Lächeln vor dem Spiegel, damit du ein natürliches Lächeln hast. Lächeln, nicht Grinsen.

Notizen:



Für weitere Inhalte besuche uns online
oder schau dich in unserer
SALESTASTIC-AKADEMIE um.



academy.sales-tastic.at



[@ salestastic](https://www.instagram.com/salestastic)



[@ salestastic](https://www.facebook.com/salestastic)



[@ SalesTastic](https://www.youtube.com/SalesTastic)

**Du möchtest das ganze
Geheimnis der Kommunikation
erfahren?**

**Dann hole dir JETZT dein
BUCH.**



dein Vedran

Mehrfach ausgezeichnete Kommunikationsexperte und Autor Vedran Zolota klärt in seinem nächsten Werk nicht nur über die Grundlagen guter Kommunikation auf, sondern zeigt auch Tricks und Kniffe, inklusive Übungen, wie bessere Kommunikation gelingen kann. Klare und erfolgreiche Kommunikation ist ein Thema, das beispielsweise in Handwerksbetrieben noch oft vernachlässigt wird - ein großer Fehler! Wer richtig kommuniziert, sorgt für bessere Ergebnisse und weniger Missverständnisse, ein echter Konkurrenzvorteil angesichts der wachsenden Zahl von Handwerksbetrieben.



Vedran Zolota nimmt die Leser an die Hand und zeigt ihnen Schritt für Schritt wie sie Kommunikationsfehler entdecken und ihre Kommunikation optimal gestalten. Gute Kommunikation schafft die Grundlage für Erfolg - und macht Spaß!



Wichtiger Hinweis: Wenn du dieses Buch gelesen hast, wird sich dein Bewusstsein bezogen auf deine Kommunikation mit deinen Mitmenschen verändern. Du wirst beginnen an deiner Kommunikation zu arbeiten und es wird sich viel in deinem Leben verändern. Wie? Das ist ein Geheimnis.

Bitte lese dieses Buch, nur, wenn du deine Kommunikation positiv verändern möchtest.

