


Herzlich Willkommen
zum Seminar

"Schwierige Situationen
im Gespräch"



03.12.07
Korbach

Fahrplan am Vormittag

9⁰⁰-10³⁰ Erkennen &
Annehmen


10³⁰-10⁴⁵ 

10⁴⁵-12¹⁵ Analysieren
& Bearbeiten

12¹⁵-13¹⁵  +  +
Verdauen!

Fahrplan am Nachmittag

13¹⁵-14⁴⁵ Gespräche
führen
"Praxisbeispiele"

14⁴⁵-15⁰⁰ 

15⁰⁰-16³⁰ Gespräche
verarbeiten

16³⁰-17⁰⁰ Feedback +
"Feinsabend"



Leo

1. Ich habe ein Bild von mir.
2. Mein Seguito hat ein Bild von mir.
3. Selbstbild + Fremdbild stoßen aufeinander
4. Zwischen SB + FB keine Übereinstimmung herrscht, dann bildet Dialog + Glaubwürdigkeit, wenn Selbstwertgefühl leidet

Erwartungen 03.12.07

IST

SOLL

MASSNAHMEN

Erwartungen 03.12.07

- Auftrags trotz Abwehr
- Beeinflussung von Menschen
- Umgang mit "explodierenden" Gesprächspartnern
- Drei gemeinsamen Neues finden + verbessern
- Was kommt nach dem NEIN?
- Schwarze Kunden + Abkling

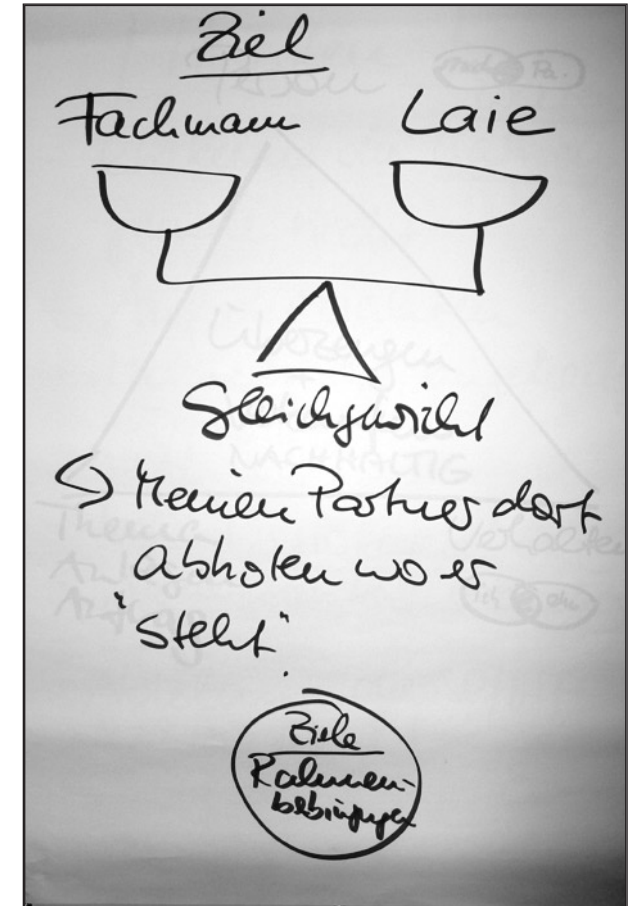
Vorbereitungsrunde

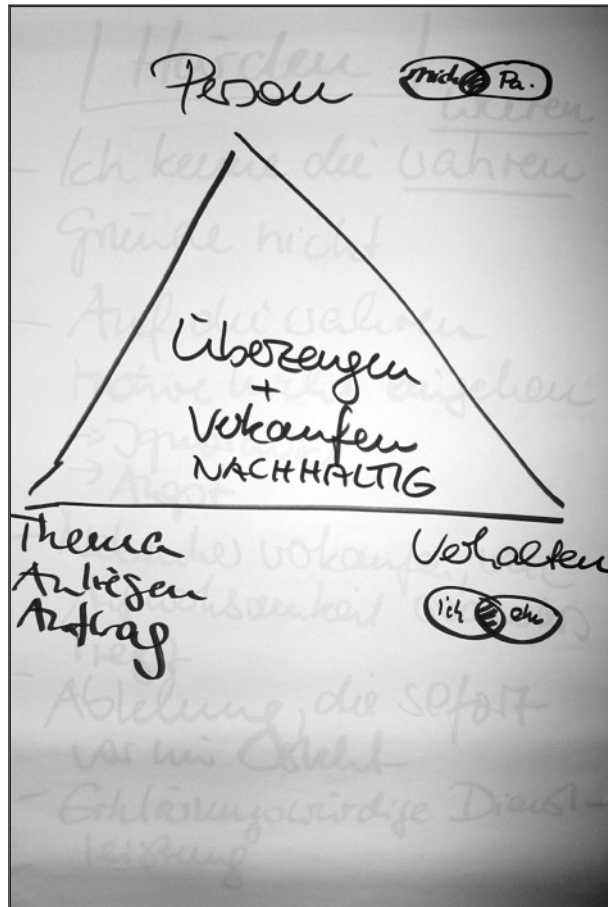
Was ist passiert

1. Ich habe ein Spiel
2. Bedürfnisse erfragt
3. SOLL-Vorgaben definiert
4. Kennen gelernt
5. Fremdsein nicht mehr vorhanden
6. Beziehung aufgebaut



- Schlussfolgerung
Sprachsituationen
- Zwei Vorstellungen treffen aufeinander
 - Haben + Nicht-haben treffen aufeinander
 - Ein Lauter + ein Leser treffen aufeinander
 - Angebot + "kein Bedarf" treffen aufeinander
 - Fachmann + Laie treffen aufeinander





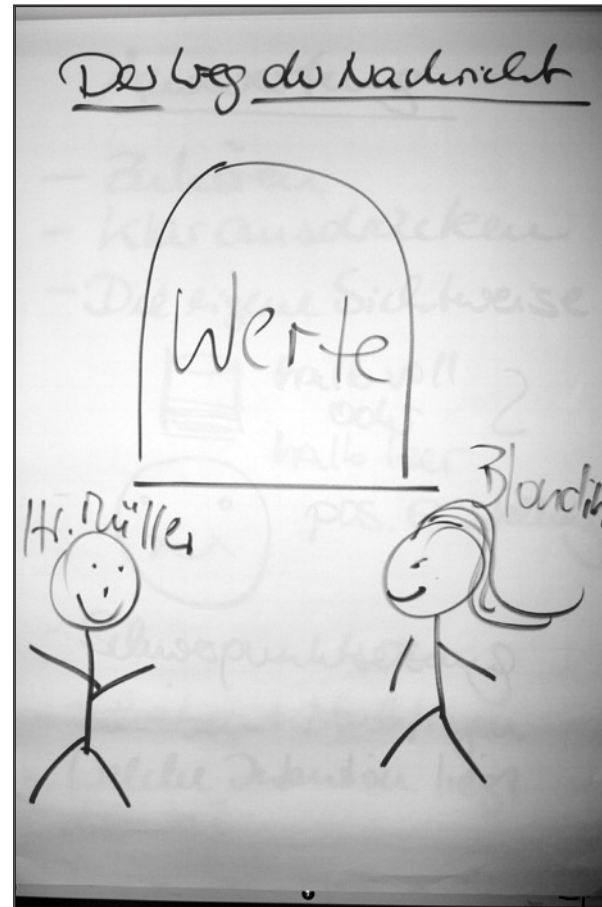
- Hürden waren
- Ich kenne die wahren Gründe nicht
 - Auf die wahren Motive nicht eingehen
 - Ignoranz
 - Angst
 - Nebenher verkaufen, weil Aufmerksamkeit wandert
 - liegt
 - Ablehnung, die sofort vor mir steht
 - Erklärungsbedürftige Dienstleistung

- 2 Sichtweisen
-
- Internet
- verändertes Marktverhalten
- Misstrauen
(Unsicherheit, schlechte Erfahrungen, Vorurteile)

Mensch & Probleme trennen

Hr. Schulze

| Person | Problem |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - geizig - ökon. den kassiers neusch - laut - Unkooperatives - Böse zu dem MA - Stammkunde - Wechselkunde - Opelkunde ↑ ich habe mich fast getötet! | <ul style="list-style-type: none"> - Rechnung nicht bezahlt für versch. Artikel - Treueheit - Siegt - Super Kund. hören - will das Erfolgs-erlebnis behalten - Machtspiel - Spiel |



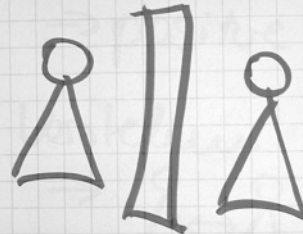
- ### Auswertung
- Zuhören
 - klar ausdrücken
 - Die eigene Sichtweise
-
- pos. Einstellung
 - Schwerpunktsetzung
 - Selbsten + Nachfragen
 - Welche Intention liegt dahinter?

Auswertung


- Im Mittelpunkt steht die eigene Sichtweise
- Nachfragen
- Die Zusammenfassung durch meine Gesprächspartner
- Du bist mir wichtig!
- TREI-MACHEN von AUSSERLICHKEITEN

"Schicken Sie mir mal ein Konzept"

⇒ Vorwand



Aktives Zuhören

1. Wahrnehmen
→ positive Aussage
2. Verstehen
→ 
3. Wertung
→ Bestätigung, Fragen + Feedback
4. Reaktion
→ Nutzen