

Innere Haltung beim Kundengespräch

Teilnehmer	2-30
Ausführung	Alle gleichzeitig.
Dauer	10 Minuten
Energie	3
Kompetenzen	Bewusstmachen der Wirkung der inneren Haltung.
Raum/Material	Pinnwand oder Flipchart mit den zwei verschiedenen „inneren Monologen“.
Vorübungen	Keine nötig, kann aber in Zusammenhang mit dem interaktiven Hoch- und Tiefstatus behandelt werden.

Die Hälfte der Gruppe ist im Vertrieb oder Kundenservice tätig, die andere Hälfte stellt Kunden dar. Durchführung zweier kurzer, vergleichbarer Gespräche mit der gleichen Partnerin aber mit unterschiedlichem „Mindset“.

Kurzbeschreibung

Erkennen der starken Wirksamkeit der eigenen Gedanken.

Ziel/Nutzen

„Suchen Sie sich bitte eine Partnerin in der Runde. Nun entscheiden Sie, wer bei der nächsten Übung die Kundin darstellt und wer den Dienstleister. Bitte einigen Sie sich mit Ihrer Partnerin schnell auf eine Situation für ein Gespräch. Das kann aus Ihrem beruflichen Alltag sein oder eine beliebige andere Situation. Im Gespräch sollen Sie in erster Linie Interesse am Kunden zeigen und erste Daten für eine mögliche Zusammenarbeit abfragen. Legen Sie los! – Danke. So, nun bitte ich alle ‚Kundinnen‘, kurz auf den Gang nach draußen zu gehen, ich rufe Sie gleich wieder herein.“

Anmoderation

Sobald alle „Kundinnen“ außer Hör- und Sichtweite sind: *„Ich bitte Sie nun als Dienstleister, zweimal ein ähnliches Gespräch mit Ihrer Partnerin zu führen. Bleiben Sie inhaltlich dabei etwa gleich. Als Vorbereitung bekommen Sie allerdings nun den Auftrag, sich jeweils vor dem Gespräch dreimal innerlich einen Satz vorzusagen – der ‚Kundin‘ wird das erst ganz am Ende verraten. Hier an der Pinnwand sehen Sie die zwei unterschiedlichen Sätze für Ihre innere Haltung bei den beiden Gesprächen. Beginnen Sie mit dem ersten Satz ‚Sie haben keine Ahnung. Sie sind ein Idiot!‘ Denken Sie ihn bitte mindestens dreimal, während ich die ‚Kundinnen‘ hereinbitte.“*

Sie holen die andere Hälfte der Gruppe herein und achten darauf, dass der Text auf der umgedrehten Pinnwand für die „Kundinnen“ nicht lesbar ist.

„Sie werden nun, mit einer kurzen Pause dazwischen, zweimal ein ähnliches Gespräch mit Ihrem Dienstleister führen. Ich gebe ein akustisches Signal für das Ende des ersten Gesprächs. Wir machen dann nochmals eine kurze Pause, bevor das zweite Gespräch zum selben Thema beginnt. Ihre Gesprächspartnerin ist dabei die gleiche Person, wird aber vielleicht etwas anders wirken. Bitte achten Sie darauf, wie es Ihnen während der Gespräche geht. Ich werde Sie danach fragen, wie sehr Sie an einer Zusammenarbeit mit dem Dienstleister interessiert sind – auf einer Skala von eins bis zehn. Und los, das erste Gespräch bitte.“

Nach zwei Minuten geben Sie ein akustisches Signal und bitten alle Dienstleister, hinter die Pinnwand zu treten, um den anderen Spruch zu lesen, den sie sich dreimal innerlich vorsagen sollen. Dieser lautet: „Ich interessiere mich für Sie! Wir werden gut zusammenarbeiten.“ Für die „Kundin“ in dieser Übung darf auch dieser Satz nicht lesbar sein.

„Nun noch einmal ein vergleichbares Gespräch wie gerade eben. Und bitte!“

Nach weiteren zwei Minuten beenden Sie die Simulation und alle Teilnehmerinnen setzen sich gemütlich hin.

„Ich bitte jetzt die Kundinnen: Bewerten Sie beide Gespräche mit jeweils einer Zahl von eins bis zehn. Dabei bedeutet zehn das Maximum, das heißt, bei zehn haben Sie ein großes Interesse an einer Zusammenarbeit, bei eins haben Sie gar kein Interesse und entsprechend alles andere in den Stufen dazwischen. Bitte sagen Sie nacheinander laut die Zahl für das erste Gespräch und anschließend gleich die Zahl für das zweite Gespräch. Wir beginnen hier links.“

- ▶ Meistens ergeben sich Unterschiede und das erste Gespräch wird mit einer geringeren Zahl bewertet als das zweite.
- ▶ Nach Abgabe der skalierten Einschätzung frage ich alle „Kundinnen“, worin der Unterschied für sie lag. Nachdem die Vorgabe mit dem kleinen „inneren Monolog“ ja immer noch nicht enthüllt wurde, finden sich verschiedenste Beobachtungen: jemand lächelte nicht, wirkte desinteressiert, hatte eine abgewandte Körperhaltung etc. Dies ist umso wertvoller, da die Instruktion für die Dienstleister ja eine rein mentale Inspiration war. Danach lüfte ich das Geheimnis und man kann sich nun im Plenum darüber austauschen.
- ▶ Selbst wenn uns unsere innere Haltung nicht bewusst ist, hat sie eine Wirkung auf uns selbst und damit auch auf unsere Gesprächspartner.
- ▶ Genauso, wie eine inhaltliche Vorbereitung auf berufliche Gespräche nötig ist, sollten wir also auch unsere Haltung vorbereiten – äußerlich und innerlich.

Transfer

- ▶ Selten kommt es vor, dass sich keine Differenz zwischen der Bewertung der Gespräche ergibt. Dies kann daran liegen, dass sich jemand als Dienstleister schwertut, den Satz „Sie haben keine Ahnung. Sie sind ein Idiot!“ zu verinnerlichen. Das spricht FÜR dessen Persönlichkeit und zeigt, dass es der Person schwerfällt, sich wie ein Schauspieler zu verstellen. In so einem Fall spreche ich das an und konzentriere mich eher auf solche Situationen, in denen sich ein klarer Unterschied gezeigt hat, um daraus Erkenntnisse für die ganze Gruppe zu gewinnen.
- ▶ Ich mag diese Übung, verwende sie jedoch nie als Einstieg, sondern erst im Laufe eines Trainings, wenn mich die Teilnehmer als „vertrauenswürdige“ Trainerin kennengelernt haben und offen für ein derartiges Mindset-Experiment sind.

Monikas Erfahrung

Bei uns finden Sie garantiert
das passende Fachbuch zum Tool

Trainingmedien

www.managerseminare.de/Trainerbuch



Jahresmitglieder von **Training aktuell** erwerben Trainingsmedien
zu **Sonderpreisen** und nutzen den kompletten Trainerkoffer gratis!

**Jetzt Mitgliedschaft einen Monat für nur
10 EUR testen, Sie erhalten sofort:**

- eine ePaper-Ausgabe Training aktuell (auch Printabo möglich)
- Testzugang zum Trainerkoffer: digitale Tool-Datenbank mit 5.000 Tools, Bildern, Inputs und Vertragsmuster
- Sonderpreise: bis zu 20 % Rabatt auf Fachbücher der Edition, hohe Nachlässe auf Trainingskonzepte
- Flatrate aufs Digitalarchiv der Zeitschrift: regelmäßige Aktualisierung durch neue Beiträge, Dossiers, Heftausgaben

Mitgliedschaft testen

