Menu

Unternehmer Portal

26. Oktober 2017 von Gero Teufert

Inhalt [Ausblenden] [Ausblenden]

1 Fragen statt Antworten
2 Die Lösung aller Probleme
3 Lassen Sie Kleinigkeiten links liegen
3.0.1 Über Gero Teufert

Im Berufsleben wünschen wir uns oft mehr **Schlagfertigkeit:** Gekonnt zu kontern und den anderen geschickt und rhetorisch überlegen in die Schranken weisen zu können. Ob Sie nun mit dem Chef, den Kollegen oder Kunden sprechen – im Berufsalltag bedeutet Schlagfertigkeit aber vor allem, **souverän** zu reagieren, **überzeugend** zu argumentieren, die eigene **Position** zu stärken und schlussendlich seine Ziele zu verwirklichen. Doch das funktioniert nicht, wenn man dem Gegenüber auf den Schlips tritt. Versuchen Sie es stattdessen mit **diesen Techniken**!

Fragen statt Antworten

Gerade im unternehmerischen Umfeld geht es in puncto Schlagfertigkeit nicht darum, den Gesprächspartner **vorzuführen**. Im Dialog mit schwierigen Kunden oder launischen Geschäftspartnern ist es wichtig, die eigene Position zu stärken und auch in brenzligen Gesprächen **die Oberhand** zu behalten. Eine effektive Methode, um dieses Ziel zu erreichen ist die **Fragetechnik**. Fragen steuern die Kommunikation und bringen Sie in eine Position der Stärke. Sie übernehmen die **Gesprächsführung**, statt sich nur zu rechtfertigen.

Stellen Sie sich vor, jemand macht Ihnen einen Vorwurf (zum Beispiel: „Sie sind zu anspruchsvoll!“) oder stellt Ihnen eine kritische Frage, die Sie spontan nicht beantworten können oder wollen. Fragen funktionieren hier als **Ablenkungsstrategie**. Ihr Gegenüber wird mit ziemlicher Sicherheit dem Antwortreflex folgen und selbst antworten (wollen). Statt sich verteidigen und rechtfertigen zu müssen,

haben Sie sich geschickt in die Rolle des **Gesprächslenkers** gebracht. Mit einer Definitionsfrage bringen Sie Ihren Partner dazu, detaillierter zu erläutern, was er eigentlich von Ihnen wissen möchte und worauf sich sein Vorwurf bezieht.

Mit großer Wahrscheinlichkeit bringen Sie ihn damit in Bedrängnis, denn oft sind wir uns über die genaue Bedeutung der Begriffe gar nicht bewusst – und er Vorwurf durch genaueres Nachfragen bereits **entkräftet**. Klassische Gegenfragen, die Sie in fast jeder Situation anwenden können, sind zum Beispiel: „Wie genau definieren Sie … oder was verstehen Sie unter …“ (z.B. „zu hohem Anspruch“)? Stellen Sie sich dabei ruhig etwas dümmer, schließlich wollen Sie ja, dass der Angreifer selbst eine **Antwort** gibt.

Die Lösung aller Probleme

Wenn es ein Problem bei einem Projekt, einem Auftrag oder einfach bei alltäglichen Arbeitsabläufen im Unternehmen gibt, wird immer zügig ein Schuldiger gesucht. Menschen mögen **Sündenböcke** – solange man selbst nicht zu einem gemacht wird. Wenn ein Problem aufgetreten ist, wenn Sie beschuldigt oder bedrängt werden, versuchen Sie als Allererstes, mit einer **Lösung** zu kontern. Selbst wenn Sie denken: „Die Karre steckt tief im Dreck – wie sollen wir da nur wieder herauskommen“, dann gehen Sie trotzdem diesen Weg und präsentieren Sie eine Lösung. Wichtig dabei: Es ist nicht einmal notwendig, dass Sie bereits eine haben! Es kommt nur darauf an, dass Sie eine **in Aussicht** stellen. Je verbindlicher, desto überzeugender.

Mehr zum Thema:
Der Kunde im Zentrum: Wie Sie Ihren Vertrieb erfolgreich pushen!

Will Ihr Vorgesetzter beispielsweise wissen, warum die Ausarbeitung immer noch nicht auf seinem Schreibtisch liegt, widerstehen Sie dem ersten Impuls zu sagen: „Ich habe noch auf die Zahlen der Marketing-Abteilung gewartet. Aber die haben mal wieder alle Zeit der Welt.“ Das klingt nach einer **Ausrede** und lässt Sie schwach erscheinen. Bieten Sie ihm stattdessen die **Lösung:** „Sobald ich die Zahlen aus dem Bereich Marketing habe, stelle ich das Exposé fertig. Sie haben es um 18 Uhr auf dem Tisch.“

Dasselbe gilt für **Reklamationen.** Gehen Sie dabei in zwei Schritten vor. Erstens: Drücken Sie **Verständnis** aus und entschuldigen Sie sich („Ich kann Ihren Ärger gut nachvollziehen. Bitte entschuldigen Sie dieses Malheur“). Zweitens: Stellen Sie eine **Lösung** in Aussicht („Wir arbeiten mit Hochdruck an der Lösung. Ich melde mich gegen 14 Uhr bei Ihnen und informiere Sie über das Ergebnis. Ich bin mir sicher, dass wir das Problem bald gelöst haben. Ursachenforschung betreiben wir später“). Viel zu oft geben wir **Rechtfertigungen** oder **Ausreden** den Vorzug, statt die Lösung zu fokussieren.

Damit machen Sie sich selbst zum Opfer und niemandem ist geholfen.

Lassen Sie Kleinigkeiten links liegen

Häufig halten wir uns im Berufsalltag mit **Lappalien** auf. Diskussionen verlieren sich in Banalitäten, die entweder gar nicht, noch nicht oder nicht in der großen Runde geklärt werden müssen. Und eher oft als selten entbrennen über genau diese Kleinigkeiten die **heftigsten Streitgespräche**. Das kostet unnötig Zeit und hält alle Beteiligten auf. In diesen Momenten ist es wichtig, an die eigentlichen Ziele zu erinnern. Dazu braucht es Menschen, die den Mut haben, im Meeting offen zu sprechen und alle Beteiligten in der Spur zu halten.

Wieso sind Sie nicht dieser Mensch? Nach anfänglicher Irritation wird man Sie als jemanden im Gedächtnis behalten, der **das Wesentliche** nicht aus dem Blick verliert und konsequent darauf hinarbeitet. Ergo, Sie haben Ihre eigene Position gekonnt gestärt, ohne jemanden persönlich anzugreifen.

Standardkonstruktionen, mit denen Sie ein Gespräch oder Meeting wieder auf den richtigen Kurs bringen und an das **höhere Ziel** erinnern können, sind:

„Es geht nicht darum … es geht um ….“ (Nennen Sie das Ziel).

„Es ist nicht der Zweck unseres Meetings, über … zu reden, der Zweck ist …“

„Wir alle möchten zügig unsere Ziele erreichen. Bitte lassen Sie uns wieder auf … zurückkommen.“

Mit diesen einfachen Techniken beweisen Sie eine Form der Schlagfertigkeit, die nicht zum Ziel hat, Ihr Gegenüber anzuprangern, zu verletzen oder mundtot zu machen, sondern die darauf gerichtet ist, **Ihre Position zu stärken**, konstruktiv zu handeln und Ihre Ziele zu erreichen. Wenn Sie diese konsequent anwenden, werden Sie sehen: **Es wird für andere zunehmend schwerer, Sie in eine unangenehme Situation zu drängen.**

Mehr zum Thema:
Kundenrückgewinnung

Das Buch:

Techniken der Schlagfertigkeit für Dummies – Das Pocketbuch (3. Aufl. 2017)
128 Seiten, Softcover, ISBN: 978-3-527-71422-3

6,99 €
Wiley-VCH 2017, Weinheim

Ihr Rüstzeug für den Konter

Sie sind manchmal sprachlos bei Vorwürfen, kritischen Fragen, Killerphrasen oder verbalen Tiefschlägen? ***Techniken der Schlagfertigkeit für Dummies*** hilft Ihnen, auf verbale Attacken witzig, wortgewandt und rhetorisch überlegen zu reagieren und selbst dann noch angemessen zu kontern, wenn der Gesprächspartner unter die Gürtellinie zielt. Verschiedene Techniken ermöglichen es Ihnen, Ihre Konter- und Assoziationsfähigkeit schrittweise zu stärken. So können Sie mit Standardsätzen selbst in Stresssituationen schlagfertige Antworten aus dem Ärmel schütteln. Lernen Sie, souverän zu reagieren und dabei Humor ins Spiel zu bringen. Überwinden Sie Ihre Sprachlosigkeit, zücken Sie den verbalen Degen und schlagen Sie zurück!

Über den Autor

Über den Autor

Über Gero Teufert

Gero Teufert ist Autor, Speaker und Management-Trainer für Charisma, Schlagfertigkeit und Rhetorik. Als Account Manager und Management Consultant war er für große internationale Konzerne tätig. Heute gibt er sein Wissen auch im Rahmen seiner Lehraufträge an mehreren deutschen Hochschulen sowie in seinem Unternehmenstheater „Impro For Business“ weiter. Gero Teufert beweist seit vielen Jahren, dass Charisma, Ausstrahlung und gekonnte Rhetorik keine gottgegebenen Eigenschaften sind, sondern sich bei jedem Menschen beeinflussen und verbessern lassen. Seine Leidenschaft ist es, Menschen zum Strahlen zu bringen und sie zu befähigen, echte Wirkung zu erzielen: natürlich, nachhaltig und authentisch. http://gero-teufert.de

Website besuchen

Kategorie: **Allgemeines**, **Erfolg**, **Unternehmer**
Stichworte: **BerufsAlltag**, **Gesprächsfürhung**, **Schlagfertigkeit**, **Verhandlung**