



# GEBRAUCHS- ANLEITUNG

**DIE SCHNITTCHEN-  
FALLE VERMEIDEN:**

Statt sich wie ein gefräßiger  
Muffelbär auf Fingerfood zu  
stürzen, lernen Sie hier, das  
Buffet der Geschäftsmöglich-  
keiten zu nutzen

 **Der  
Mittelstand.**  
BVMW e.V.  
Bundesverband

DAS DIREKTE ANALOGE GESPRÄCH - DIE KÖNIGSKLASSE DES VERTRIEBES, SAGEN SIE

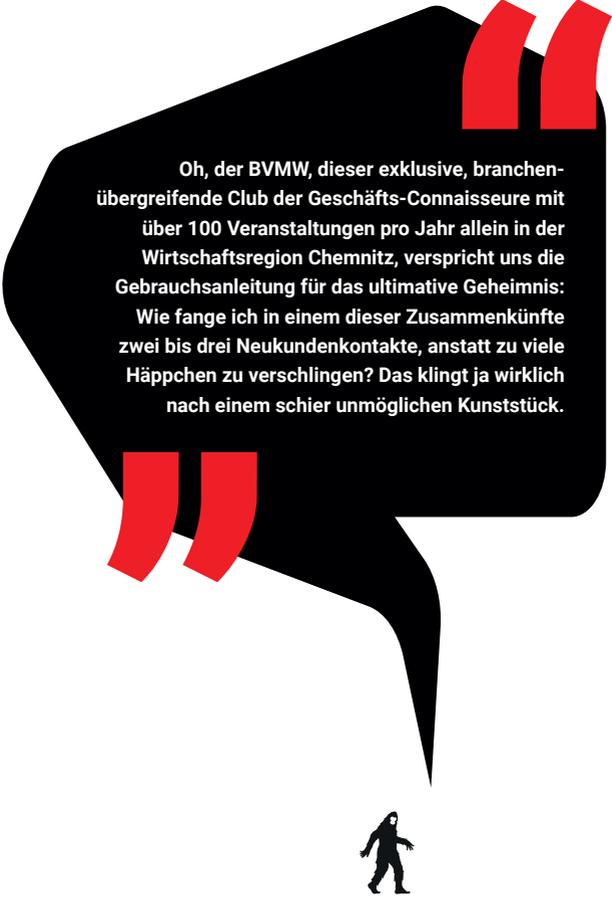


Ein Leben ohne  
Netzwerk ist  
möglich, aber  
sinnlos.

## BVMW – Die Gebrauchsanleitung

Gerd Steinert  
Leiter der Wirtschaftsregionen Chemnitz und Leipzig

gerd.steinert@bvmw.de  
gerd-steinert.de



Oh, der BVMW, dieser exklusive, branchen-  
übergreifende Club der Geschäfts-Connaisseure mit  
über 100 Veranstaltungen pro Jahr allein in der  
Wirtschaftsregion Chemnitz, verspricht uns die  
Gebrauchsanleitung für das ultimative Geheimnis:  
Wie fange ich in einem dieser Zusammenkünfte  
zwei bis drei Neukundenkontakte, anstatt zu viele  
Häppchen zu verschlingen? Das klingt ja wirklich  
nach einem schier unmöglichen Kunststück.

**DAS**  
**D**  
**AR**  
**UM**  
**HINTER**

**DEM**  
**W**  
**AR**  
**UM**

# Inhalt

Geschäfte werden immer noch zwischen Menschen gemacht .....	8-9	7 - 38 - 55 .....	32-33
Der erste Eindruck .....	10-11	Optimierte Körpersprache .....	34-39
Einsammeln statt Austeilen .....	12-13	Taschentricks .....	40-41
Wie geben Sie eine richtige Empfehlung? .....	14-15	Allein durch die Decke – wie Sie auf Netzwerktreffen allein und dennoch erfolgreich agieren .....	42-43
Die 72-Stunden-Regel .....	18	Business Knigge .....	44-47
Kontaktlisten ABC .....	18-19	Wer ist hier der Boss? .....	48-49
Kaltakquise vermeiden .....	20-21	Wie Sie selbstbewusster wirken .....	50-51
Die Reise vorbei am Vorzimmerdrachen .....	22-23	Ein Unternehmen lebt nicht von dem, was es produziert – sondern von dem, was es verkauft .....	54-55
Absagen erkennen – und ausfertigen .....	24-25	Die zwei wichtigsten Wörter des Verkäufers .....	56-57
Einwandbehandlung .....	26-27	Upgrade deinen Stil .....	58
Wer fragt, gewinnt .....	28-29	Sechs mächtige Wörter .....	59
		Sätze, die dein Charisma zerstören.....	60-61
		Nachwort – was ist ein Geschäft? .....	62-63

## 01

# GESCHÄFTE WERDEN IMMERNOCHE ZWISCHEN MENSCHEN GEMACHT

*Halt, wir sind nicht hier, um uns von alltäglichen Dingen wie Ernährung ablenken zu lassen. Nein, wir wollen mehr! Und zwar Neukunden, und das am besten gleich im Dutzend, und wir sind bereit, alles zu tun, um dieses Ziel zu erreichen.*



Die Königsklasse des Vertriebs, das direkte, analoge Gespräch, wird hier hochgelobt. Wer braucht schon Social Media, E-Mails oder Chatbots, wenn man die edle Kunst des face-to-face-Gesprächs beherrscht? **Netzwerkarbeit, das ist klar, ist der Schlüssel zum Erfolg. Ein starker Verband wird unsere Karriereentwicklung beschleunigen und berufliche Zufriedenheit steigern. Und wenn wir genug Freunde in unserem Netzwerk haben, werden wir vielleicht sogar sozial akzeptiert!** Moment mal, hier wird auch betont, dass Netzwerken nicht nur auf den Arbeitsplatz beschränkt ist. Nein, es kann auch bei sozialen Projekten eine Rolle spielen. Gibt es irgendetwas, bei dem Netzwerken nicht helfen kann?

Doch wir sind im digitalen Zeitalter, also müssen wir uns anpassen. Social Media, Online-Foren, und Plattformen sind unsere neuen besten Freunde? Jetzt geht alles digital – wohl nur für jene, die gleich elegant überholt werden – und zwar von den guten alten, analogen Netzwerken. Denn wichtig ist es, authentische Beziehungen aufzubauen, sagen wir. Das ist ja süß, nicht wahr? Vergessen Sie also (vorerst), dass Sie hier sind, um Neukunden zu fangen, und konzentrieren Sie sich auf echte Beziehungen. Das ist der wahre Schlüssel zum Erfolg.

Schließlich wird uns gesagt, dass Netzwerken dazu beiträgt, aktuelle Herausforderungen anzugehen. Ja, Sie haben richtig gehört, das Miteinander-Sprechen wird als Lösung für wirtschaftliche Herausforderungen, Umweltprobleme und soziale Diskrepanzen seit tausenden von Jahren angewandt. Was kommt als Nächstes? Ein Friedensnobelpreis für das effektive Schütteln von Händen?

Insgesamt, liebe Leute, ist ein strukturiertes Miteinander die Antwort auf vieles. Es wird Karrieren retten, soziale Beziehungen aufpeppen und sogar die Welt ein kleines bisschen besser machen. Wer braucht schon Superhelden, wenn wir Sie als neuen Netzwerker haben?



# der erste eindruck

*Seine Macht ist unbestreitbar, er entscheidet über den Verlauf zwischenmenschlicher Beziehungen, sei es im privaten oder beruflichen Bereich. Studien zeigen, dass Menschen oft innerhalb der ersten Sekunden einer Begegnung entscheiden, ob sie sich vorstellen können, jemanden zu heiraten. Diese rasche Einschätzung basiert auf ersten Eindrücken und Anziehungskraft. Ein souveräner erster Eindruck öffnet Türen, während ein missglückter Start Hürden schafft. Hier sind einige Tipps:*

## Souveränität

1. Selbstbewusstsein:  
Zeigen Sie Selbstsicherheit, ohne arrogant zu wirken. Eine aufrechte Haltung und ein fester Händedruck sind Zeichen von Selbstvertrauen.

2. Authentizität:  
Seien Sie Sie selbst. Versuchen Sie nicht, jemand anderes zu sein, da Menschen Echtheit schätzen.

3. Aufmerksamkeit:  
Hören Sie aufmerksam zu und zeigen Sie Interesse an Ihrem Gesprächspartner. Dies zeigt Respekt und Offenheit.

## Fettnäpfchen

1. Vorurteile:  
Diese und auch Stereotypen trüben einen ersten Eindruck. Versuchen Sie, Vorurteile zu vermeiden

und Menschen unvoreingenommen zu begegnen.

2. Unhöflichkeit:  
Vermeiden Sie unangepasstes Verhalten, wie z.B. das ständige Unterbrechen von GesprächspartnerInnen oder das starre Fixieren auf Smartphone, oder Smartwatch.

## Small Talks

1. Gemeinsame Interessen:  
Finden Sie sogenannte Gesprächsinseln, über die Sie sprechen können, um eine Verbindung herzustellen.

2. Offene Fragen:  
Stellen Sie diese, da sie längere und interessante Antworten ermöglichen, anstatt sich auf geschlossene Fragen zu beschränken.

## Tabus

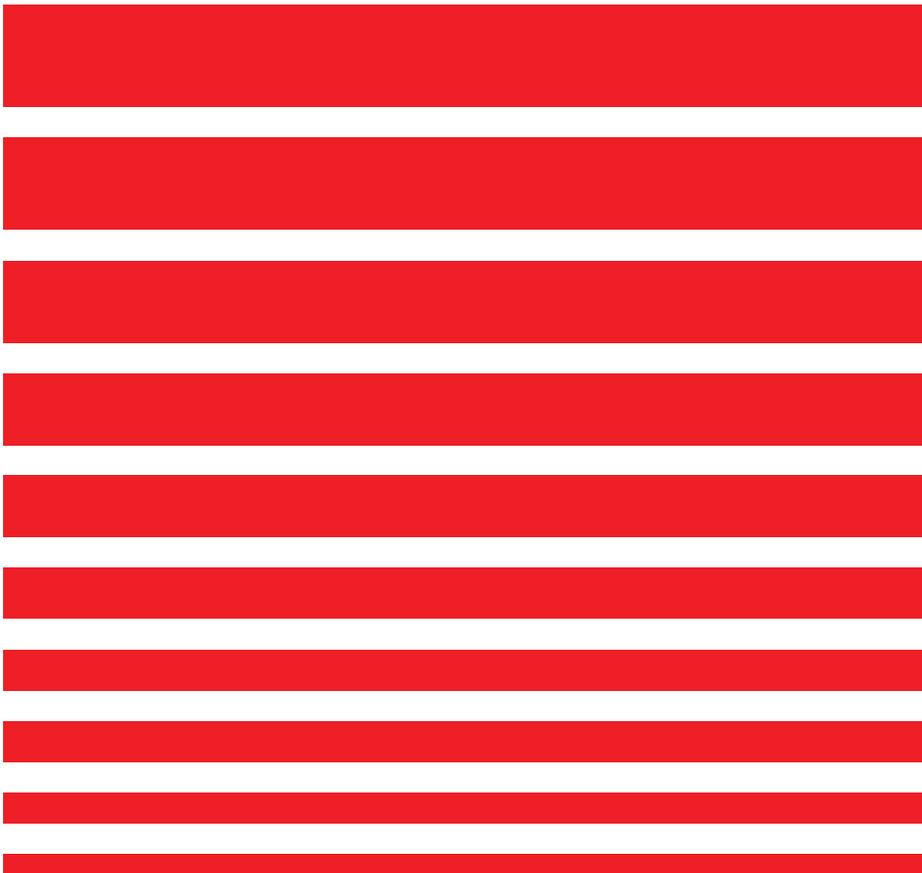
1. Politik und Religion:  
Diese Themen können leicht zu kontroversen Diskussionen führen. Es ist ratsam, vorsichtig zu sein, wenn diese Stolpersteine aufkommen.

2. Persönliche Probleme:  
Teilen Sie nicht zu viele persönliche Sorgen in einem ersten Gespräch. Dies wirkt abschreckend.

Nutzen Sie den Weg für tiefere Beziehungen – ebnen Sie erfolgreiche Interaktionen. Souveränität, Höflichkeit und ein Gespür für angemessene Themen sind hilfreich, um Fettnäpfen zu vermeiden und effektive Small Talks zu führen. Achten Sie darauf, keine tabuisierten Themen zu berühren, um unangenehme Situationen zu vermeiden. Letztendlich ist dies der Grundstein für jegliche Beziehung und die bewusste Gestaltung dieses Eindrucks ist der erste Schritt hinein in eine Geschäftsbeziehung.



# EINSAMMELN STATT AUSTEILEN



Sie haben sich nicht verlesen, das Sammeln von Visitenkarten ist die Geheimwaffe der Networking-Elite. Vergessen Sie die lästige Selbstvermarktung, konzentrieren Sie sich lieber darauf, die 85x55 mm großen Stammdaten von Mitmenschen in Archive aufzunehmen. Denn Qualität geht immer vor Quantität, nicht wahr?

Stichwort aktive Kontaktaufnahme: Warum wahllos verteilen, wenn Sie stattdessen gezielt Beziehungen knüpfen werden? Und vergessen Sie nicht, Ihre neuen Schätze zu kontextualisieren, indem Sie Notizen auf die Karten schreiben. Schließlich möchten Sie sicherstellen, dass Ihre spätere Kontaktaufnahme besonders effektiv und persönlich wirkt. Und zwar innerhalb der nächsten 72 Stunden, doch dazu kommen wir gleich. Und das Beste kommt noch: Sie haben die volle Kontrolle über den Follow-up-Prozess!

**Wann und wie Sie sich bei den gesammelten Kontakten melden, liegt ganz bei Ihnen. Das ist so besser, als blindlings Ihre eigenen Visitenkarten zu verteilen und darauf zu hoffen, dass sich jemand bei Ihnen meldet. Und denken Sie daran, wie respektvoll das Sammeln von Visitenkarten ist! Es signalisiert, dass Sie an langfristigen Beziehungen interessiert sind und nicht nur an schnellen Geschäften. Bravo, meine Damen und Herren.**



# WIE GEBEN SIE EINE RICHTIGE EMPFEHLUNG?

**Doch warten Sie, es gibt noch mehr: AKTIVE Empfehlungen sind das nächste große Ding. Also: Nicht PASSIV der Anrufe harren, die sowieso nicht kommen. Dieser falsche Weg wird an dieser berühmten Frage eingeschlagen: „Hast du ein paar Visitenkarten zum Verteilen für mich?“**

**Achtung, Irrweg! Das Einholen der Erlaubnis, den Kontakt weitergeben zu dürfen – und dass dieser anrufen darf – ist dagegen die Krone vertrieblicher Evolution. Schließlich wollen wir sicherstellen, dass unsere Kontakte sich niemals in unangenehmen oder ungeeigneten Situationen wiederfinden. Das ist die wahre Höflichkeit, oder nicht? Und hier das Theaterstück zum Einstudieren – in der Rolle des Inspektor Columbo, in lockerer Manier am Ende eines Treffens:**

**Sie:** „Übrigens, da fällt mir gerade noch etwas ein. Wie sieht es eigentlich mit Ihrer Zufriedenheit bezüglich der Leistung/des Produkts aus?“

**Kunde:** „Da haben Sie einen wichtig Punkt angesprochen. Wir sind auf der Suche nach zuverlässigen Geschäftspartnern in diesem Bereich.“

**Sie:** „In Musterstadt gibt es einen Geheimitipp für Sie. Die Firma Mayer, mit dem Geschäftsführer Andreas Müller (ANKERUNG FIRMA UND NAMEN) ist definitiv eine gute Option. Darf er sich dazu bei Ihnen melden?“

**Kunde:** „Natürlich.“

**Glückwunsch, Sie haben das entscheidende „JA“ eingeholt.** Nach dem Treffen rufen Sie sofort Andreas Mayer an und vermitteln den Kontakt. Der Kontakt kann auch in die andere Richtung funktionieren:

**Sie:** „Kennen Sie in Ihrem Netzwerk Geschäftspartner, die ebenfalls Interesse an einer solchen Leistung haben? Und wenn ja, wen würden Sie empfehlen?“

**Kunde:** „Ja, mein Geschäftspartner Michael Müller in Musterstadt sucht auch ...“

**Sie:** „Darf ich Michael Müller deshalb kontaktieren?“

**Kunde:** „Ja, das ist in Ordnung. Ich gebe Ihnen gleich seine Nummer.“

**Sie:** „Und darf ich erwähnen, dass Sie den Kontakt vermittelt haben?“

**Kunde:** „Selbstverständlich, grüßen Sie Herrn Müller herzlich.“

Nun steht einer neuen Geschäftsmöglichkeit nur noch eine Hürde im Weg:



~~Kein Problem.~~

Das mache ich  
gerne für Sie.

# DIE 72-STUNDEN- REGEL



eine komplexe emotionale Bewertung. **Dabei spielen Faktoren wie gemeinsame Werte, Interessen, die Qualität der Kommunikation und Anziehungskraft eine entscheidende Rolle.**

Ja, diese Regel ist der wahre Schlüssel zum Erfolg. Schließlich zeigt sie, dass Sie die Bedürfnisse Ihrer Kontakte ernst nehmen und bereit sind, Zeit und Aufmerksamkeit zu investieren. Und wer könnte schon widerstehen, wenn Sie sich innerhalb von 72 Stunden melden? Glauben Sie mir, die Networking-Welt wird nie wieder dieselbe sein.



## Kontakt- listen ABC

**A) Anrufen (innerhalb von 72 Stunden):** Nach dem Erstkontakt ist es entscheidend, innerhalb dieser Zeitspanne entweder intern im Unternehmen einen Kollegen oder eine Kollegin anzurufen, um das Gespräch oder die Anfrage weiterzuleiten, oder bei externen Firmen direkt den/die zuständige/n Ansprechpartner/in zu kontaktieren.

**B) Business-Strategie-Gespräch:** Laden Sie UnternehmerInnen zu einem strategischen Gespräch ein, um Geschäftsmöglichkeiten zu besprechen. Nutzen Sie diese Gelegenheit, um Kooperationen, Ideen und Innovationen zu fördern – und diese in einem Frage-Antwort-Modus gemeinsam zu entwickeln.

**C) Bedarfsanalyse:** Stellen Sie gezielte Fragen, um den Bedarf des Unternehmens zu ermitteln. Fragen wie „Was kann ich Ihnen als UnternehmerIn Gutes tun?“ helfen, Bedürfnisse und Wünsche zu verstehen und maßgeschneiderte Lösungen anzubieten. Die Tatsache, dass Sie Interesse am anderen und seinen Gefühlen zeigen, hat das Potenzial, das Spiel komplett zu verändern.



**Warum warten, wenn das Anrufen innerhalb von 72 Stunden nach dem ersten Kontakt am effektivsten ist?** Stellen Sie sich hier einen Herd mit vier heißen Platten vor ... nun, nach drei Tagen ist auch der schönste Induktionsherd wieder kalt. Schließlich vergessen die Menschen in der heutigen hektischen Welt schnell. **Was nicht innerhalb dieser Zeitspanne**

**geschieht, passiert wahrscheinlich nie. Statistiken zeigen, dass Menschen in der Regel innerhalb der ersten 72 Stunden, nachdem sie jemanden kennengelernt haben, eine entscheidende Vorstellung davon haben, ob sie sich eine dauerhafte Beziehung oder sogar eine Ehe mit dieser Person vorstellen können.** In dieser kurzen Zeitspanne erfolgt

# // KALTAKQUISE vermeiden



*Oh, die Kaltakquise, das höchste Vergnügen eines jeden Vertriebsmitarbeiters, oder etwa nicht? Das aufregende Abenteuer, wildfremde Menschen anzurufen oder ihnen Nachrichten zu schicken, in der Hoffnung, dass sie unsere Produkte oder Dienstleistungen kaufen wollen. Was könnte spannender sein? Moment mal, viele Menschen reagieren negativ auf solche aufdringlichen Anrufe und Nachrichten. Wer hätte das gedacht? Doch keine Sorge, es gibt eine Rettungsleine aus diesem eisigen Ozean der Kaltakquise.*

**Entwickeln Sie mindestens fünf Gründe, mit potenziellen GesprächspartnerInnen in Kontakt zu kommen, DIE NICHTS MIT IHREM KERNGESCHÄFT ZU TUN HABEN.**

**Ein gemeinsames soziales Engagement, eine Auszeichnung, sportliche Bemühungen ... Die Kunst des ‚Von hinten durch die Brust ins Auge‘ – oder anders gesagt, den Kontakt zu potenziellen GesprächspartnerInnen zu suchen, die mit Ihrem Kerngeschäft so viel zu tun haben wie ein Pinguin mit Sonnenbrand. Den Kosmos außerhalb der Branche zu bereisen, kann eine strategisch kluge Entscheidung sein. Wer braucht schon klare Strategien, wenn wir anscheinend wild drauflos plaudern und dabei clever und spielerisch neue Märkte ausloten?**

**Gesellschaftliches Engagement:** Oh ja, das Knüpfen von Kontakten in verschiedenen sozialen Kreisen wird das Image aufpolieren. Jeder weiß, dass der Weg zum Herzen der Öffentlichkeit über gemeinnützige Arbeit und das Schütteln von Händen auf wohltätigen Gala-Dinners führt.

**Kreative Inspiration:** Ein Austausch mit Menschen aus verschiedenen Welten katapultiert zweifellos Ihr Gehirn in ungeahnte Höhen der Kreativität. Schließlich brauchen Geschäftsleute dringend Inspiration von Künstlern und Musikern, um herauszufinden, wie man Bilanzen jongliert und Steuern meidet. Brilliant! Denn die KundInnen dieser EinzeldarstellerInnen wiederum ist zum Teil Ihr potenzielles Neugeschäft. Stellt sich nur noch eine Frage: Was haben beide Seiten von einer Empfehlungsgabe? Provision oder auch wertige Empfehlungen?

**Persönliche Entwicklung:** Fachwissen? Expertise? Wenn Sie stattdessen ergründen, wie man ein perfektes Soufflé zubereitet? Glauben Sie, auf der Reise dahin lernen Sie Ihre neuen Kunden kennen – und werden es lieben, wenn Sie gemeinsam erzählen, wie Ihre jüngste Kochlektion Ihr Geschäft veränderte.

**Mögliche Kooperationen:** Wer weiß, vielleicht stoßen Sie auf Ihrer Reise durch fremde Gebiete auf jemanden, der so gar nichts mit Ihrem Geschäft zu tun hat, und dennoch eine brillante Idee für eine Partnerschaft entwickelt. Schließlich waren Bill Gates und Steve Jobs auch nicht gerade Experten in Haute Couture.

**Persönliche Beziehungen:** Geschäft ist nicht alles, oder? Wir werden uns immer daran erinnern, dass der wahre Wert von Beziehungen oft darin besteht, wie viele Likes und Herzchen wir auf unseren Social-Media-Posts bekommen. Und wer kann schon Freunde gebrauchen, wenn man stattdessen Follower hat?

**Insgesamt müssen wir uns bewusst sein, dass Beziehungen und Interaktionen weit über unser berufliches Umfeld hinausgehen können. Also los, stürzen Sie sich in die Welt der unerwarteten GesprächspartnerInnen, stellen Sie Fragen und lassen Sie Ihre Geschäftslogik einmal so richtig auf den Kopf stellen. Who cares about Kerngeschäft anyway?**



# Die Reise vorbei am Vorzimmerdrachen

Ach, die ChefsekretärInnen. Diese HeldInnen beherrschen die Kunst, alles zu steuern und – oh, welch Genuss – alles von der Chefetage zu wissen. Als die unermüdlichen ZeremonienmeisterInnen, die sie sind, koordinieren sie die Abläufe im Büro so präzise, dass selbst der komplizierteste Flugzeugabsturzplan im Vergleich dazu wie ein Kindergeburtstag wirkt. Sie verstehen Vorlieben und Abneigungen ihrer Bosse auf eine Art und Weise, die Sherlock Holmes vor Neid erblassen lässt. Sie sind die SchachmeisterInnen in einem Spiel, das wir Problemlösung nennen, und jonglieren mit so vielen Aufgaben, dass selbst ein Zirkusdirektor seinen Hut zieht.

Doch wir können nicht anders, als uns zu verneigen vor diesen wahren Titanen des Büros, die mit ihrer unwiderstehlichen Ironie und ihrem sarkastischen Glanz die Geschäftswelt auf den Kopf stellen. Bravo, ChefsekretärInnen, bravo!

**Diese bestens gewappnete, bollwerkartige Schaltzentrale gilt es nun zu überwinden:**

**1. Achten Sie auf einen sympathischen Stimmklang und würzen Sie das Gespräch mit Respekt vor ChefsekretärInnen**

**2. Nennen Sie als Anrufgrund – seien Sie darauf vorbereitet, dass Sie danach gefragt werden – nie etwas, was das Gegenüber versteht. Wir empfehlen Vokabeln wie ‚Strategiegespräch‘, ‚Persönlicher Rückruf‘ oder ‚Haben uns auf dem Netzwerktreffen gestern kennengelernt und möchten gemeinsam eine Kooperation ausloten‘**

**3. Sprechen Sie in der Wir-Form**

**4. Nutzen Sie zur Terminierung die begrenzte Wahlmöglichkeit, also: „Passt es Ihrem Chef am Mittwoch 14 Uhr oder besser am Freitag gegen 10?“**



# ABSAGEN ERKENNEN – UND AUSFERTIGEN

Die glorreiche Phrase „**Wir melden uns.**“ – ein wahrer Klassiker auf dem Weg zum Friedhof der Geschäfte. Mal ehrlich, wer braucht schon klare Entscheidungen und feste Absichten? Unbestimmtheit ist aufregender! Anstatt zu sagen: „Das Unternehmen XY zahlt immer erst drei Monate später und ist auch sonst unzuverlässig“, versuchen Sie es mal mit: „Wir hatten ein erfolgreiches Jahr der Kooperation und gehen jetzt

geschäftlich

getrennte



Wege.“

**Vage Formulierungen:** Warum klare Worte verwenden, wenn man auch in einem Nebel aus Unklarheit schwelgen kann? Wenn die Antwort so allgemein und nebulös ist, dass Sie nicht einmal den Kontext erkennen können, dann ist das eindeutig ein Zeichen von höchstem Interesse.

**Mangel an Follow-up:** Nun ja, wer braucht schon proaktive Kommunikation? Wenn Sie nach dieser kryptischen Antwort in einem tiefen Loch der Verwirrung versinken und keine weiteren Nachrichten oder Anrufe erhalten, dann sollten Sie das als Zeichen dafür sehen, dass Sie eine Schatzsuche beginnen sollten, um herauszufinden, was los ist.

**Fehlende Details:** Details? Wozu? Warum sollte man sich die Mühe machen, weitere Informationen oder Anforderungen bereitzustellen, wenn man auch einfach ins Blaue hineinschweigen kann?

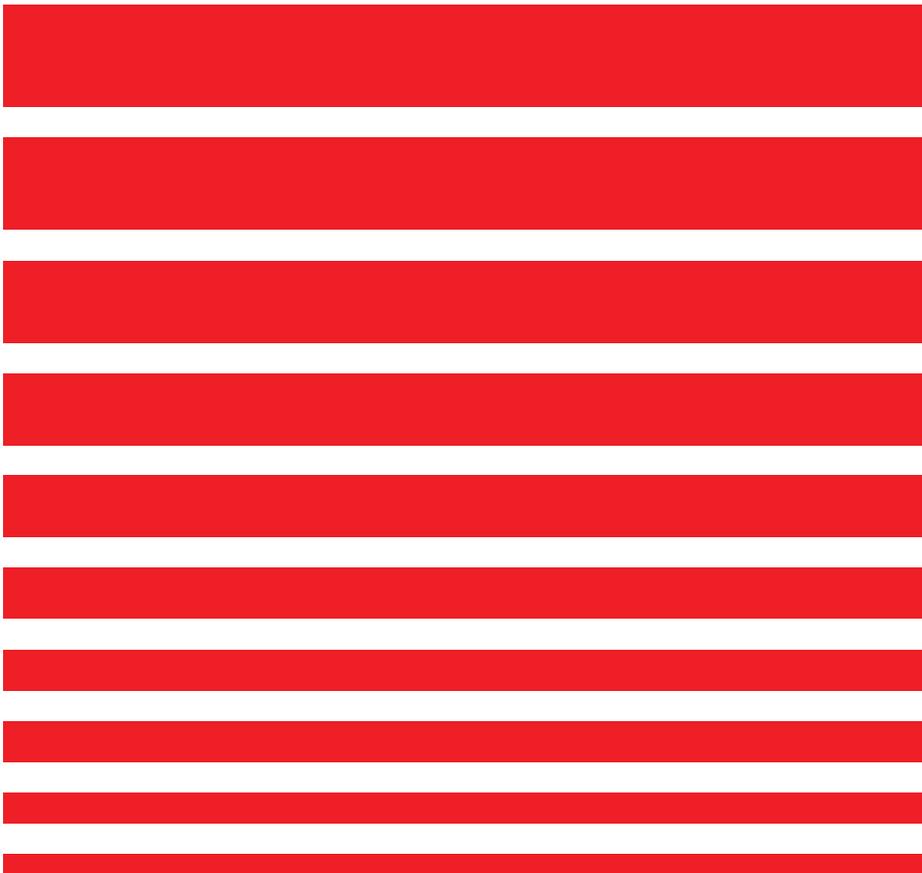
**Wiederholte Verzögerungen:** Ja, ja, Aufschub ist der Schlüssel zum Erfolg! Wenn die andere Partei wieder und wieder Aufgaben verschiebt und Sie auf eine nie endende Achterbahnfahrt der Ungewissheit schickt, dann sollten Sie das als Zeichen für ihre Begeisterung betrachten. Kein konstruktives Feedback: Warum sich die Mühe machen, konstruktives Feedback zu geben, wenn man stattdessen einfach den Kopf schütteln und weitergehen kann?

**Wechselnde Prioritäten:** Hauptgewichte sind überbewertet, nicht wahr? Warum sich auf ein Projekt festlegen, wenn man auch jeden Tag eine neue Idee aus dem Hut zaubern kann?

In Wirklichkeit bedeutet die Phrase ‚Wir melden uns‘ so ziemlich alles, außer einer klaren Entscheidung. Wenn Sie wirklich herausfinden wollen, was los ist, fragen Sie höflich nach. **Noch besser:** Machen Sie sich auf zu besseren GeschäftspartnerInnen. Erwarten Sie nicht zu viel Klarheit – schließlich sind wir hier im Land der Business-Mystik, Abteilung Absage.



# Einwand- behandlung



**DRUCK ERZEUGT GEGENDRUCK –  
ODER IGNORANZ.**

**Deshalb beinhaltet diese Fertigkeit keine lange Argumentationskette über Produktvorteile. Vielmehr ist sie DER SKILL im Verkaufs- und Kundenservice – denn sie verwandelt Kundenbedenken und Einwände in positive Chancen.**

Sie beginnt mit dem Zuhören und Verstehen der Kunden in einer offenen Körpersprache, um deren Bedenken und Anliegen ernst zu nehmen. Um erfolgreich zu agieren, braucht es Freundlichkeit, Entspanntheit, Empathie – und gezielte Fragen. Dann wird der anvisierte Neukunde selbst Informationen und Argumente liefern, Einwände entkräften und Vorteile hervorheben.

**Ein Beispiel:**

**Kunde:**  
**„Ehrlich gesagt,  
finde ich das  
Produkt ziemlich  
teuer.“**

**Verkäufer:** „Vielen Dank, dass Sie das angesprochen haben. Verstehe ich das richtig, dass der Preis Ihre einzigen Bedenken bezüglich des Angebotes sind?“

**Kunde:** „Ja, das ist mein Hauptanliegen.“

**Verkäufer:** „Ich verstehe Ihre Sorge. (BRÜCKE BAUEN) Wie wichtig ist Ihnen der Vorteil des Produktes für Ihr Unternehmen auf einer Skala von eins bis zehn?“

**Kunde:** „Nun, schon eine Neun.“

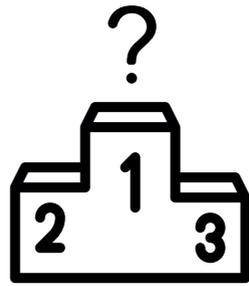
**Verkäufer:** „Also doch eher sehr wichtig. Und wenn Sie die Investition außer Acht lassen, wann würden Sie das Produkt gerne anfangen zu nutzen? Sofort oder lieber Anfang kommenden Monat?“

**Kunde:** „Am liebsten sofort.“

**Verkäufer:** „Und wenn ich Ihnen einen Vorschlag mache, wie Sie die Investition (VERMEIDUNG DES WORTES ‚PREIS‘) in Ihr Budget bringen, werden wir dann heute noch Partner?“

**Kunde:** „Sehr gerne. Ja!“

**Die Einwandbehandlung: Ein Abenteuer, bei dem Sie als HeldIn auf der Bühne des Verkaufs stehen. Schreiten Sie tapfer voran und verwandeln Sie Einwände in Goldnuggets der Neukunden-Akquise!**



# wer fragt, gewinnt

*Was steckt hinter diesem bekannten Motto? Wir Menschen verwenden 95% unserer Lebenszeit auf uns selbst. Das bedeutet, dass die restlichen 5% unserer Zeit, die wir anderen widmen, um über uns zu urteilen und schlecht von uns zu denken, äußerst begrenzt sind. In Wahrheit interessieren sich die meisten Menschen in erster Linie für sich selbst und nicht für andere. Zwar mag das auf den ersten Blick enttäuschend erscheinen, gleichzeitig ist es auch eine befreiende Erkenntnis. ‚Wer fragt, gewinnt‘ – dies betont die Bedeutung von Fragen im zwischenmenschlichen Kommunikationsprozess. Ach ja, die Kunst des Fragenstellens, ein wahrer Tanz der Worte! Wo zu klare Antworten, wenn wir stattdessen ein Sammelurium von Fragen präsentieren können? Hier sind 22 Tipps, die zeigen, wie sie so gestellt werden, damit diese das Potenzial von Zaubersprüchen entfalten:*

## Offene Fragen

Durchschreiten Sie das Tor zu endlosen Gesprächen, als ob Sie einen geheimen Pfad betreten.

## Aktives Zuhören

Lauschen Sie, als ob Sie das leiseste Flüstern eines Geistes hören, und bitten Sie um mehr.

## Klar und präzise

Formulieren Sie scharf wie ein Diamantenschneider, um jegliche Verwirrung zu beseitigen. Kombinieren Sie dies Gabe mit Sanftmut in der Stimme.

## Empathisch

Legen Sie Ihr Herz offen, als ob Sie die Seele des anderen berühren wollen.

## Vermeidung von Annahmen

Schlagen Sie die Pfade der Unsicherheit ein, um in den Tempel der Wahrheit zu gelangen.

## Gründe

Graben Sie tiefer, als ob Sie die Wurzeln eines uralten Baumes erforschen.

## Rückfragen

Wiederholen Sie, als ob Sie eine geheime Botschaft entschlüsseln möchten.

## Lösungsorientiert

Bauen Sie Brücken zu Lösungen, als ob Sie ein Architekt der Zukunft sind.

## Bedenken

Entdecken Sie die dunklen Ecken der Zweifel, als ob Sie das Licht der Klarheit bringen.

## Zielfragen

Klettern Sie auf den Berg der Ambitionen, um den Gipfel der Gemeinsamkeit zu erreichen.

## Offene und geschlossene Fragen abwechseln

Tanzen Sie zwischen den Welten offener und geschlossener Fragen, als ob Sie zwischen den Dimensionen wandeln.

## Selbstreflexion

Führen Sie Ihr Gegenüber vor den Spiegel der Selbstbetrachtung, als ob Sie die Geister der Vergangenheit befragen.

## W-Fragen

Öffnen Sie die Türen zu den sechs Räumen des Wissens, als ob Sie ein Schlüsselmeister sind.

## Verständnis

Überqueren Sie die Brücke des Verständnisses, als ob

Sie sicherstellen, dass der Boden stabil ist.

## Weniger ist mehr

Streichen Sie diese Wörter aus Ihrem Vokabular: Eventuell. Vielleicht. Wahrscheinlich. Möglicherweise. Unter Umständen. Womöglich. Könntest. Würdest.

## Überprüfung

Stellen Sie Wachen an den Toren des Wissens, um sicherzustellen, dass niemand verloren geht.

## Verbesserung

Betreten Sie den Garten der Verbesserung, um die Blumen der Kooperation zu pflücken.

## Fragen im Team

Sammeln Sie die Stimmen aller wie ein Dirigent, der ein Orchester leitet.

## Feedback

Pflügen Sie das Feld der Rückmeldung, um die Ernte der Selbstverbesserung einzufahren.

## Zielsetzung

Zeichnen Sie die Karte zu Ihrem Ziel, als ob Sie einen magischen Kompass haben.

## Neugierig

Schärfen Sie Ihren Blick, als ob Sie die Geheimnisse des Universums erforschen wollen.

## Dankbarkeit

Duschen Sie Ihr Gegenüber mit Dank, als ob Sie Blütenblätter der Wertschätzung versprühen. Fragen sind wie Schlüssel, die Türen zu Wissen und Beziehungen öffnen. Werfen Sie sie aus wie Magie und sehen Sie, wie die Welt vor Ihren Augen erstrahlt.



**MEHR NETWORKING,  
MEHR MITSPRACHE,  
MEHR MÖGLICHKEITEN,  
MEHR MITTELSTAND**



# 7 - 38 - 55

**Nur 7 Prozent ist der Inhalt des Gesprochenen, 38 Prozent der Klang Ihrer Stimme – und großartige 55 Prozent die Körpersprache.** Die Macht subtiler Bewegungen und Haltungen – ein faszinierendes Rätsel, das die Menschheit seit Ewigkeiten beschäftigt. Da haben wir den guten alten Albert Mehrabian, der in den 1960er Jahren dieses kleine Experiment durchführte und herausfand, dass Worte gerade mal 7 Prozent der Kommunikation ausmachen. Nur s-i-e-b-e-n Prozent! Der Rest? Nun, das ist ein aufregendes Feuerwerk der nonverbalen Kommunikation. Denn der läppische 93-prozentige Rest besteht zu 38 Teilen aus dem Klang der Stimme und zu 55 klitzekleinen Einheiten aus der Körpersprache.

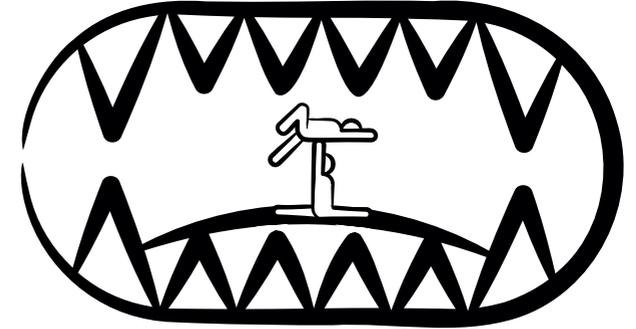
**Fazit: Das persönliche Gespräch ist die Königsklasse jeder Geschäftsanbahnung. Hier erreichen Sie am meisten.**

**Die Sprache der Körpermitte:** Vergessen Sie das Gerede, es ist alles in den Hüften! Werfen Sie einen Blick auf jemanden, der die Arme vor der Brust verschränkt, als würde

er einen unsichtbaren Schutzschild bauen. Das ist natürlich kein Zeichen von Abwehr oder Unbehagen, oder? Natürlich nicht! Und der Blick, der so starr ist wie ein Betonpfosten? Reine Freude, zweifellos.

**Das magische Lächeln:** Ein Lächeln kann Wunder wirken, das stimmt. Doch nur, wenn es von warmem Augenkontakt begleitet wird. Ein Lächeln ohne diese magische Zutat ist ungefähr so überzeugend wie ein Eiswürfel in der Wüste.

**Die Wunder der Stimmakrobatik:** Tonfall, Betonung und Sprechgeschwindigkeit, oh mein Gott! Ein enthusiastischer Tonfall kann aus einer monotonen Unterhaltung einen wilden Rodeo-Ritt machen. Und natürlich ist nichts langweiliger als ein Gesprächspartner, der klingt, als würde er eine Schlaf-tablette nach der anderen schlucken.



*Die Erkenntnis, dass Worte nur ein kleiner Teil des großen Kommunikationskuchens sind, öffnet natürlich Horizonte. Jetzt können wir uns bewusst fragen: Welche Körpersprache wähle ich heute? Welche Melodie werde ich heute singen? Mit diesem Wissen können wir die Geheimnisse der Kommunikation entschlüsseln.*

*Und wenn Sie jemals das Bedürfnis haben, sich in der Geschäftswelt zu behaupten, denken Sie daran: Körpersprache und Stimme sind Ihre Schlüssel zu Ruhm und Reichtum. Werden Sie zum Meister der nonverbalen Kunst und Sie werden die Welt erobern! Oder zumindest das nächste Teammeeting.*

# OPTIMIERTE KÖRPERSPRACHE

*Sie beeinflusst Ihre Kommunikation und Präsenz maßgeblich. Hier sind 24 Tipps, wie Sie sie effektiv nutzen:*



**So nicht – Augenkontakt**

Starren Sie Ihr Gegenüber so intensiv an, dass sie das Gefühl haben, Sie hypnotisieren zu wollen. Lieber so: **Halten Sie Blickkontakt, um Vertrauen und Aufmerksamkeit zu signalisieren.**

**So nicht – Lächeln**

Zeigen Sie Ihre Zähne, das so gequält und unnatürlich wirkt, dass Ihre KollegInnen denken werden, Sie haben ein Geheimnis zu verbergen. Lieber so: **Ein freundliches Lächeln zeigt Offenheit und Sympathie.**

**So nicht – Festes Händeschütteln**

Vermitteln Sie das Gefühl, als würden sie gerade einen Presslufthammer umklammern. Lieber so: **Ein kräftiger Händedruck am Anfang und am Ende des Meetings zeigt Selbstbewusstsein und Respekt.**

**So nicht – Aufrechte Haltung**

Verhalten Sie sich so steif wie eine Säule aus Beton, um zu zeigen, dass Sie absolut keinen Spaß in diesem Meeting haben. Lieber so: **Sitzen oder stehen Sie gerade, um Selbstsicherheit und Professionalität auszustrahlen.**

**So nicht – Gestikulieren**

Übertreiben Sie es bitte so, dass Ihre Arme fast abfallen. Denn wer braucht schon subtile Gesten? Lieber so: **Verwenden Sie angemessene Gesten, um Worte zu betonen, doch übertreiben Sie es nicht.**

**So nicht – Offene Arme**

Breiten Sie Ihre vorderen Extremitäten aus wie ein Adler, um zu zeigen, dass Sie der König oder die Königin dieses Meetings sind. Lieber so: **Halten Sie Ihre Arme**

**geöffnet, um Offenheit und Zugänglichkeit zu signalisieren.**

**So nicht – Kopfnicken**

Wiederholen Sie diesen Move oft und so heftig, dass KollegInnen denken, Sie hätten ein nervöses Zucken. Lieber so: **Zeigen Sie Zustimmung oder Interesse, indem Sie gelegentlich zustimmend das Haupt nach oben und unten bewegen.**

**So nicht – Blick auf Notizen**

Starren Sie ununterbrochen auf Ihre Mitschriften, als wären sie ein magischer Talisman, der Sie vor jeglicher Kommunikation rettet. Lieber so: **Vermeiden Sie es, ständig auf Ihre Hilfsmittel zu schauen, da dies Desinteresse ausdrücken kann.**

**So nicht – Blick zur Uhr**

Sehen Sie alle paar Sekunden auf den Zeitmesser, um zu verdeutlichen, dass Ihr Mittagessen wichtiger ist als diese Besprechung. Lieber so: **Vermeiden Sie es, während der Zusammenkunft ständig auf die Uhr zu schauen, da dies Ungeduld signalisiert.**

**So nicht – Lautstärke der Stimme**

Schreien Sie überdeutlich hörbar, dass alle Beteiligten denken werden, sie wären in einem Fußballstadion und nicht in einem Büro. Lieber so: **Sprechen Sie deutlich und in angemessener Lautstärke, um Präsenz zu zeigen.**

**So nicht – Die Hände ruhig halten**

Wer sich zuerst bewegt, hat verloren – Halten Sie Ihre Hände so ruhig, dass sie förmlich vor Langeweile erstarren. Lieber so: **Vermeiden Sie nervöses Zappeln oder ständiges Herumspielen mit Gegenständen.**

**So nicht – Blickrichtung**

Schauen Sie zur Decke, um zu zeigen, dass die besten Ideen bekanntlich von dort oben kommen. Lieber so: **Schauen Sie Ihre GesprächspartnerInnen an, nicht auf den Boden oder die Decke.**

**So nicht – Konstante Bewegungen**

Zappeln Sie so viel herum, dass alle denken, Sie seien auf einem Stuhl voller Ameisen. Lieber so: **Vermeiden Sie übermäßige Bewegungen wie Schaukeln oder Wippen, die Unruhe signalisieren.**

**So nicht – Platzierung im Raum**

Blockieren Sie den Ausgang, um sicherzustellen, dass niemand vorzeitig dieses Kolloquium verlassen kann. Lieber so: **Nehmen Sie einen zentralen Platz ein, um Aufmerksamkeit zu erregen und als aktiver Teilnehmer wahrgenommen zu werden.**

**So nicht – Kleidung und Erscheinung**

Tragen Sie ein Kostüm, das so extravaganter ist, dass es die Aufmerksamkeit von allem anderen ablenkt. Lieber so: **Kleiden Sie sich angemessen für den Anlass, um Professionalität auszustrahlen.**

**So nicht – Blickrichtung folgen**

Zeigen Sie auf unsichtbare Dinge und wundern Sie sich, warum niemand Ihre Geniestreiche versteht. Lieber so: **Wenn Sie auf etwas verweisen, folgen Sie Ihrem Blick mit einer Geste oder indem Sie darauf hinweisen.**

**So nicht – Nicken Sie in der Richtung von Gesprächsquellen**

Bewegen Sie Ihr Haupt so wild, dass Sie beinahe das Gleichgewicht verlieren und auf den Tisch fallen. Lieber so:

**Wenn jemand spricht, nicken Sie in seine Richtung, um Interesse und Verständnis zu zeigen.**

**So nicht – Übereinstimmung**

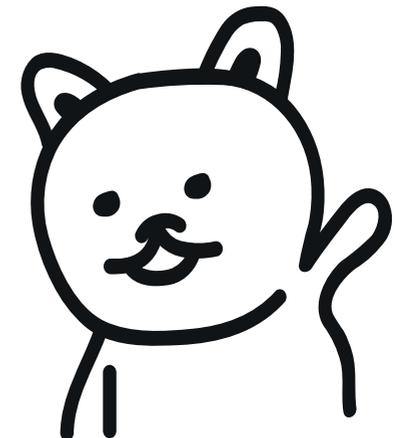
Widersprechen Sie Ihren Worten mit Ihrer Körpersprache, um eine zusätzliche Schicht der Verwirrung hinzuzufügen. Lieber so: **Verwenden Sie Ihre Körpersprache, um Worte zu unterstützen und authentisch zu wirken.**

**So nicht – Entspannte Gesichtszüge**

Tragen Sie eine ständig verwirrte Miene, um sicherzustellen, dass niemand Ihre wahren Absichten errät. Lieber so: **Verhindern Sie angespannte oder wütende Gesichtsausdrücke, um Konflikte zu vermeiden.**

**So nicht – Ruhe bewahren**

Wenn Sie nervös sind, zeigen Sie dies, indem Sie Ihre Hände schweißnass auf den Tisch legen und die Kollegen anstarren. Lieber so: **Vermeiden Sie hektische Bewegungen oder Handlungen, wenn Sie nervös sind.**





**So nicht –**

**Selbstbewusstsein ausstrahlen**

Sprechen Sie von sich selbst in der dritten Person, um zu verdeutlichen, wie wichtig Sie sind. Oder setzen Sie permanent ein ‚Ich‘ an den Satzanfang. Lieber so: **Vermeiden Sie übermäßige Selbstkritik oder Unsicherheit in Ihrer Körpersprache.**

**So nicht – Blickkontakt mit jedem**

Halten Sie so viel Blickkontakt mit allen, dass Sie letztendlich wie ein Roboter wirken. Lieber so: **Stellen Sie sicher, dass Sie mit allen Anwesenden Verbindung herstellen, um alle einzubeziehen.**

**So nicht – Emotionale Intelligenz**

Ignorieren Sie die Emotionen anderer und konzentrieren Sie sich stattdessen auf Ihre eigene Körpersprache. Lieber so: **Versuchen Sie, die Gefühle des Gegenübers anhand der Körpersprache zu erkennen und angemessen darauf zu reagieren.**

**So nicht – Üben Sie vor einem Spiegel**

Training zu Hause – So stellen Sie sicher, dass Sie in Ihren eigenen Augen genauso verwirrt aussehen wie für alle anderen. Lieber so: **Üben Sie die Mystik der Körpersprache, um ein besseres Verständnis dafür zu entwickeln, wie Sie auf andere wirken.**

***Wer hätte gedacht, dass das simple Heben einer Augenbraue oder das geheimnisvolle Nicken zu einem regelrechten Erfolgsgeheimnis werden könnte? Effektive Körpersprache in Geschäftsmeetings wird helfen, Selbstsicherheit auszustrahlen, Ihre Botschaft klar zu vermitteln und erfolgreiche Beziehungen aufzubauen. Indem Sie diese Tipps berücksichtigen und anwenden, werden Sie Ihre Kommunikationsfähigkeiten in beruflichen Situationen erheblich verbessern.***

# Taschentricks

1. Nennen Sie Ihr Gegenüber öfters beim Namen. Das vermittelt ein Gefühl von Wertschätzung und Sie werden sympathischer wahrgenommen.
2. Wenn Sie möchten, dass Ihnen jemand zustimmt, nicken Sie einfach während Sie sprechen. Das bringt das Gegenüber dazu, ebenfalls zu nicken und es beginnt unbewusst zu glauben, dass es Ihnen zustimmt.
3. Um die volle Antwort Ihres Gegenübers zu erhalten, schauen Sie der Person schweigend weiter in die Augen. Vermutlich wird sie dann den Rest ihrer Antwort preisgeben.
4. Möchten Sie herausfinden, ob jemand an Ihnen interessiert ist, fassen Sie an Ihr Ohr oder kratzen Sie sich am Hals. Die Person wird wahrscheinlich unbewusst das Gleiche tun, wenn Interesse besteht.
5. Sie sind mit mehreren Leuten unterwegs und brechen wegen eines Scherzes in Gelächter aus? Achten Sie darauf, wer aus der Gruppe in Ihre Richtung lacht. So werden Sie erkennen, wer Sie besonders gerne mag.
6. Wenn jemand wütend auf Sie ist, dann stellen Sie sich neben die Person, statt direkt vor sie. Damit wirken Sie weniger gegnerisch.
7. Um dem anderen das Gefühl zu vermitteln, dass Sie ihn verstehen, fassen Sie das Gesagte in eigenen Worten zusammen. Somit vermitteln Sie ein gutes Gefühl.



# Allein durch die Decke – wie Sie auf Netzwerktreffen allein und dennoch erfolgreich agieren

Kennen Sie diese glorreichen Versammlungen von Menschen, die versuchen, Visitenkarten schneller zu verteilen als ein Magier Kaninchen aus dem Hut zaubert? Hier sind zehn Ratschläge, wie Sie allein auf einer dieser Zusammenkünfte agieren – immerhin gibt es in der Wirtschaftsregion Chemnitz beim BVMW mindestens acht pro Monat und über 100 im Jahr – und Neukunden akquirieren – und vergessen Sie nicht, wie entscheidend der vorletzte Tipp ist.

## Zielsetzung

Gehen Sie mit einem Target in das Treffen – wie beispielsweise die Anzahl der Kontakte, die Sie knüpfen möchten. Recherchieren Sie im Voraus, wer teilnimmt und erstellen Sie eine Liste von Personen oder Unternehmen, die Sie treffen möchten. Oder verwenden Sie Networking-Apps, um im Voraus zu sehen, wer anwesend ist und um Termine zu vereinbaren. Alternativ: Lassen Sie sich vom Veranstalter nach dem Event die TeilnehmerInnen-Liste zusenden.

## Selbstsicherheit

Zeigen Sie eine einladende Körpersprache, um auf andere zugänglich zu wirken. Hier gilt: Hände in Bauchnabelhöhe wirkt souveräner. Strahlen Sie Selbstvertrauen aus, auch wenn Sie niemanden kennen, und seien Sie offen für neue Chancen.

## Fragen

Beginnen Sie Gespräche, indem Sie offene Fragen auf das Schlachtfeld der Neukundenakquise werfen und Interesse am Gegenüber zeigen.

## Gemeinsame Interessen finden und zuhören

Suchen Sie nach Gemeinsamkeiten, um eine stärkere Verbindung herzustellen. Hören Sie so aufmerksam zu, dass Sie die Geheimnisse des Universums ergründen könnten. Oder zumindest die neuesten Gerüchte in der Branche. Suchen Sie, als ob Sie in einem Schatzsuche-Spiel stecken und Hinweise sammeln möchten. Betonen Sie den Nutzen, den Sie dem anderen bieten können und seien Sie bereit, Hilfe anzubieten.

## Kontaktdaten sammeln

Bitten Sie um Visitenkarten oder Kontaktdaten, um den Kontakt nach der Veranstaltung aufrechtzuerhalten – Nachttelefonieren – 72-Stunden-Regel ...

## Nischenveranstaltungen

Besuchen Sie Events, die speziell auf Ihr Fachgebiet zugeschnitten sind, um relevantere Kontakte zu knüpfen. Nehmen Sie an Vorträgen oder Präsentationen teil und stellen Sie Fragen, um Fachwissen zu zeigen. Auch Gruppendiskussionen oder Workshops sind ein geeigneter Rahmen, um das Wirkungsfeld zu erweitern. Wenn Sie eine passende Gelegenheit sehen, sprechen Sie direkt über Ihr Angebot und fragen Sie nach Interesse.

## Zeitmanagement

Verwalten Sie Ihre Zeit effektiv und verbringen Sie lieber weniger Zeit mit mehr Neukontakten als den gesamten Abend mit nur einem Gegenüber. So kommen Sie aus einem Gespräch heraus: „Das Thema ist wirklich interessant. Gern können wir das später noch vertiefen.“

Ich sehe gerade, dort ist Thomas Mayer. Sie entschuldigen mich für einen Augenblick.“

## An der Bar

Oft ergeben sich ungezwungene Gespräche und Kontakte an der Bar oder in der Pause.

## Verbindungen teilen

Stellen Sie aktiv Verbindungen zwischen anderen TeilnehmerInnen her, wenn Sie denken, dass sie voneinander profitieren werden. Networking ist

langfristig angelegt. Seien Sie beharrlich und erwarten Sie nicht sofortige Ergebnisse. Bitten Sie um Feedback, um Ihr Networking zu verbessern. Stellen Sie dabei die entscheidende Frage nach Neukunden so unauffällig wie ein Detektiv, der nach einem Verbrecher sucht.

## Nutzen Sie den Gastgeber-Trick

Suchen Sie das Gespräch mit den Veranstaltern und stellen Sie sich direkt

neben sie oder ihn. Denn diese kennen alle oder die meisten Gäste und werden sie Ihnen automatisch vorstellen.

Erfolgreiches Networking erfordert Engagement, Zeit und Geduld. Wenn Sie diese Tipps befolgen und aktiv an Veranstaltungen teilnehmen, werden Sie auch alleine – und gerade deswegen – potenzielle KundInnen gewinnen und wertvolle Geschäftskontakte knüpfen.



# Knigge

**Wer braucht schon langweilige Einschränkungen? Pünktlichkeit, angemessene Kleidung, Begrüßungen mit festem Händedruck – all diese alten Gewohnheiten sind doch völlig überbewertet, oder? Lassen Sie uns doch einmal genauer hinsehen:**

## **Pünktlichkeit:**

Seien Sie immer entspannte fünf Minuten vor Beginn Ihres Geschäftstermines vor Ort, um Respekt vor der Zeit anderer zu zeigen.

**Andererseits:** Wozu sollte man sich die Mühe machen, pünktlich zu sein? Schließlich ist es viel aufregender, zu spät zu kommen und die Zeit anderer zu verschwenden. Warum nicht zeigen, dass Ihre Zeit wertvoller ist als die aller anderen?

## **Angemessene Kleidung:**

Kleiden Sie sich angemessen für die jeweilige Geschäftssituation und achten Sie auf Dresscodes. **Allerdings:** Ein Clownskostüm oder Pyjamas sind doch viel unterhaltsamer.

Dresscodes sind doch nur für Langweiler!

## **Nehmen Sie schon mal Platz:**

Der Terminpartner verspätet sich. Gut für Sie. Schließlich ergibt dies mentale Extrapunkte auf Ihrem Konto. **Und machen Sie nicht den Fehler, sich schon zu setzen.** Besser bleiben Sie stehen und wenden sich der eintretenden Person freundlich zu.

## **Begrüßung:**

Wir empfehlen einen festen Händedruck, kombiniert mit höflichem Gruß ... **Wie öde!** Warum nicht stattdessen mit einem lauten Hupen begrüßen oder eine High-Five-Session starten?

**Kommunikation:** Klarheit, Höflichkeit und Respekt sind wichtig. Vermeiden Sie unhöfliche Ausdrücke oder vulgäre Sprache. **Wie ist es stattdessen mit einem Rap-Battle?** Das bringt doch viel mehr Würze in die Unterhaltung!

## **Zuhören – 90 – 10:**

Der Reißverschluss unter der Nase ist zu, unterbrechen Sie nicht. Es ist besser, weniger Redeanteil als das Gegenüber zu haben. 90 zu 10 Prozent ist hervorragend. Oder doch anders? **Warum zuhören, wenn man lieber über sich selbst spricht?** Unterbrechen Sie einfach jeden, der den Fehler macht, eine Konversation zu beginnen. Das ist wesentlich unterhaltsamer.

## **Gesprächsführung:**

Halten Sie Small Talk, um Beziehungen aufzubauen, und führen Sie professionelle Gespräche. **Oder doch lieber so?** Das vorsichtige

Einbiegen in neue Konversationsstraßen ist so langweilig. Warum nicht über umstrittene politische Themen sprechen und dabei möglichst viele Menschen verärgern? Das bringt Schwung in die Runde – so lernt man sich erst richtig kennen.

## **Hallo-E-Mails:**

Verfassen Sie höfliche und gut strukturierte elektronische Botschaften mit dazu gehörender Anrede und Abschlussformel. Mit der Verwendung vorgefertigter

E-Mail-Signaturen geht es wesentlich schneller. Beantworten Sie sie in angemessener Zeit. **Hallo!** Das ist keine gute Anrede – wesentlich besser funktioniert **Liebe/r** oder **Sehr geehrte/r**. Das Wort **Ich** am Satzbeginn ist Garant für Selbstlosigkeit und erhöht die Chance, dass das Gegenüber mit hohem Interesse weiterliest. **Oder?**

## **Tischmanieren:**

Beherrschen Sie grundlegende Regeln auf diesem Glatteis, insbesondere bei

Geschäftssessen. **Wie die Löwen:** Aufgrund ihrer größeren Stärke haben die Männchen beim Fressen Vorrang. Der Ranghöchste zuerst – und zwar sofort – und auch Sie zählen zweifellos zur Krone der Schöpfung.

## **Gehen Sie während eines Meetings nicht ans Handy:**

Ach ja, natürlich, warum sollte man nicht einfach mal auf seine heißgeliebte Verbindung in die Welt da draußen schielen? Schließlich gibt es viele Gründe,





die diese unhöfliche und unprofessionelle Angewohnheit rechtfertigt, oder? Lassen Sie uns diese faszinierenden Argumente genauer unter die Lupe nehmen:

#### **8. Ablenkung und mangelnde Aufmerksamkeit:**

Ja, warum sich auf das Gespräch oder die Präsentation konzentrieren, wenn das neueste Katzenvideo auf Facebook winkt? Schließlich ist es wichtiger, den eigenen Beitrag zur Effizienz des Meetings zu reduzieren und andere

TeilnehmerInnen mit belanglosen WhatsApp-Nachrichten zu belästigen. Warum nicht einfach die Zusammenkunft zum persönlichen Entertainment-Programm erklären?

#### **9. Respekt gegenüber anderen:**

Die Zeit und Mühe der KollegInnen sind nur lästige Hindernisse auf dem Weg zu einer perfekten Selfie-Session. Das ist wahres Durchsetzungsvermögen: Zeigen Sie, dass Sie ihre Präsenz nicht schätzen, indem Sie das

Smartphone inbrünstig streicheln und das restliche Umfeld ignorieren.

#### **10. Vertrauensverlust und mangelnde Professionalität:**

Ach, ist das nicht überbewertet? Wenn man während einer Besprechung unablässig auf das Display starrt, signalisiert man doch nur, dass man sich für die wichtigen Dinge im Leben interessiert, wie das neuste Instagram-Update. Und wer will schon als engagiertes und

vertrauenswürdiges Teammitglied wahrgenommen werden, wenn man stattdessen als unverbesserlicher Handy-Junkie glänzen kann?

In der Tat, es gibt unzählige Gründe, warum man während eines Meetings unbedingt ans Handy gehen sollte, wenn man nach einer ausgesprochen unhöflichen und unprofessionellen Art und Weise sucht, sich unbeliebt zu machen. Doch wenn Sie stattdessen Wert auf Produktivität, Respekt und Professionalität legen, ist es wohl ratsam, Ihr Smartphone für eine Weile beiseitezulegen.

#### **Respekt:**

Meetings sind oft dazu da, Ideen auszutauschen, wichtige Entscheidungen zu treffen oder Informationen zu teilen. Wenn jemand sein Handy während des Meetings benutzt, kann dies als mangelnder Respekt gegenüber den Kollegen und Vorgesetzten wahrgenommen werden.

Es zeigt, dass man die Zeit und die Anstrengungen der anderen nicht wertschätzt. Benutzen des Handys während eines Meetings kann den Eindruck erwecken, dass man nicht vollständig in das Unternehmen oder die Aufgabe involviert ist. Dies kann zu einem Verlust an Vertrauen und Ansehen führen und die Wahrnehmung der eigenen Professionalität beeinträchtigen. In professionellen Umgebungen ist es wichtig, sich auf Meetings zu konzentrieren und Präsenz zu zeigen, um als engagiertes und vertrauenswürdiges Teammitglied wahrgenommen zu werden.

#### **Danke für Ihre Zeit:**

Mit dieser Formulierung am Ende eines Meetings verabschieden Sie sich höflich. **Oder machen Sie es einfach so:** Warum sich mit Etikette verabschieden, wenn man auch einfach davonstürmen kann?

# wer ist hier der boss?

Auf alten Fotos fällt auf, dass der Mann oft rechts steht. Historisch bedingt spiegelt dies traditionelle Rollenverteilungen wider. Es reflektiert gesellschaftliche Normen vergangener Zeiten, wo Männer oft als Hauptfiguren betrachtet wurden. Tatsächlich hat Dominanz und wie wir uns platzieren, jedoch auch mit unseren Gehirnhälften zu tun. Deshalb gilt die

unbewusste Zurschaustellung der Rangordnung tatsächlich weltweit – und bis heute. Und so werden Sie ab sofort beim Durchbummeln von Fußgängerzonen bei jedem vorbeischlendernden Pärchen erkenn, wer hier der Boss ist.

## Rechte Seite:

In vielen Kulturen wird diese Seite als traditionell stärker oder vorrangiger angesehen. Dies bedeutet, dass die Person, die auf der rechts am Tisch oder Raums sitzt, als führender und dominanter agiert. Wundern Sie sich nicht: Oft sind es die Ehefrauen

## Wie begrüßt man richtig?

und auch Sekretärinnen, die das Zepter in der Hand haben. Auch wenn ausgehändigte Visitenkarten oder die Ehemänner selbst etwas anderes sagen.

## Linke Seite:

In den allermeisten Fällen spielte Links eine weniger prominente Rolle, dies hängt stark von den individuellen Präferenzen, der spezifischen Situation und auch von der Tagesform abhängig.



Nun wissen wir also, wer das Sagen hat. Die Reihenfolge, in der Sie Personen in sozialen oder geschäftlichen Situationen begrüßen, variiert von Kultur zu Kultur und von Kontext zu Kontext. Hier sind sechs allgemeine Tipps, die Ihnen helfen, in den meisten Situationen angemessen zu begrüßen:

## Hierarchie berücksichtigen:

In geschäftlichen Kontexten ist es angemessen, den höchstrangigen oder wichtigsten Gast zuerst zu begrüßen. Das ist in der Regel der Boss oder der oder die GastgeberIn. Steht dort ein Pärchen, dann gilt: Ladys first.

## Persönliche Beziehungen:

Wenn Sie diese zu den Personen haben, gilt es, dies zu berücksichtigen. Wenn Sie zum Beispiel die Frau oder den Mann des Bosses gut kennen, können Sie sie zuerst begrüßen, um eine herzliche Atmosphäre zu schaffen.

## Die Situation bedenken:

In manchen Fällen beeinflusst die Natur des Treffens oder der Veranstaltung die Reihenfolge der Begrüßung. Zum Beispiel ist es angebracht, die oder den VertriebsleiterIn

zuerst zu begrüßen, wenn Sie an einem Vertriebsmeeting teilnehmen, da sie die wichtigste Person in diesem Kontext ist.

## Höflichkeit gegenüber allen:

Es ist wichtig, dies gegenüber allen Anwesenden zu zeigen, unabhängig von ihrer Position. Verwenden Sie kurze, respektvolle Begrüßungen, um sicherzustellen, dass niemand sich übersehen oder unwillkommen fühlt.

## Namen merken:

Dies ist eine Herausforderung. Die Fülle an Informationen im Alltag erschwert es, sich Namen zu merken. Oft liegt es an mangelnder Konzentration oder einfach daran, dass sie uns entfallen. Die Ausreden dazu machen es auch nicht besser – dieser kleine Trick dafür schon. Stellen Sie sich einmal vor, jemand wird Ihnen vorgestellt:

**GastgeberIn:** „Darf ich Ihnen vorstellen? Das ist Karsten Müller.“

Sie (zugewandt zu Karsten Müller): „Ah, Sie sind Karsten Müller. (1. WIEDERHOLUNG DES NAMENS). Mir wurde schon viel von Ihnen berichtet. Karsten

Müller, ich freue mich, Sie kennenzulernen. (2. WIEDERHOLUNG DES NAMENS).“  
Werden Sie zu James Bond: Auch den anderen geht es nicht besser. So werden Sie dafür sorgen, dass das Gegenüber sich Ihren Namen merkt. Machen Sie es wie James Bond – dies gilt auch beim Vorstellen am Telefon.

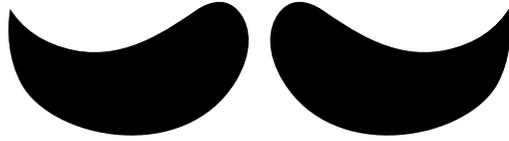
**Sie:** „Mein Name ist Mayer. (1. NENNUNG DES NAMENS) Andreas Mayer. (2. NENNUNG DES NAMENS) ...“



# Vermeiden Sie folgende Sätze:

## 1. „Entschuldigen Sie die Störung, aber ...“

Indem Sie Ihr Verhalten beschreiben, bevor Sie handeln, ermuntern Sie den Gedanken in der anderen Person, dass Sie stören werden, und das wirkt nicht autoritär oder selbstbewusst. Besser: „Haben Sie einen Moment? Ich muss Ihnen etwas mitteilen.“



2. Das ständige Beenden von Sätzen mit „**Verstehen Sie, was ich meine?**“ zeigt Unsicherheit. Möchten Sie Bestätigung, dass die Person verstanden hat, formulieren Sie stattdessen: „Haben Sie weitere Fragen oder benötigen Sie mehr Informationen?“

3. „**Ich will nicht.**“ oder „**Ich mag nicht.**“ sind ungünstige Ausdrücke. Stattdessen ist dieser Satz effektiver: „Ich würde es bevorzugen, wenn Sie das unterlassen.“ Noch besser in Form einer Frage ohne Konjunktiv: „Welche Alternativen gibt es, dies zu vermeiden?“ Das signalisiert, dass Sie einen Standard haben und beibehalten möchten.

# WIE SIE SELBSTBWUSST WIRKEN



DAS  
**W**

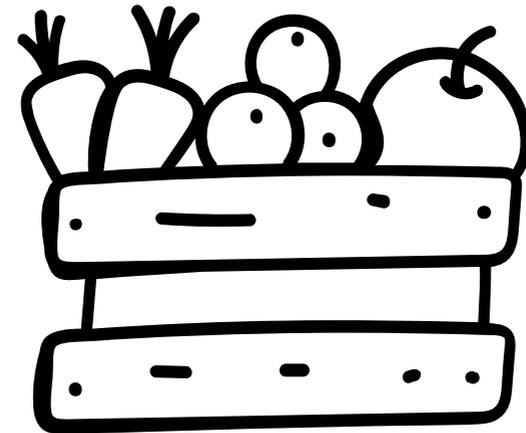
IN BVMW STEHT FÜR DAS  
**WIRGEFÜHL**

***Ein Unternehmen lebt nicht von dem, was es produziert – sondern von dem, was es verkauft***

**Last but not least:** Dies war ein Einblick in einen neuen Beruf. Die Passion des unverzichtbaren Verkäufers – ein atemberaubendes Meisterwerk an Abwechslung und Geschäftstüchtigkeit. Diese Botschafter von Unternehmen, in ihren glänzenden Anzügen – manchmal erscheinen die besten von ihnen auch in Gummistiefeln und Arbeitskleidung – und mit ihren ausgezeichneten Kommunikationsfähigkeiten sind in der Lage, selbst die härtesten KundInnen mit einem Augenaufschlag zu überzeugen.

**Oder noch besser:** Bedarf durch gezielte Fragestellungen zu erzeugen. Als Maßschneider von individuellen Lösungen jonglieren sie mühelos mit Produkten und Dienstleistungen, als wären sie Zirkusartisten.

**Ihre Fähigkeit,** Kundenfragen zu beantworten, ist so beeindruckend. Und natürlich dürfen wir nicht vergessen, wie kompetent und empathisch sie sind, um **die Bedürfnisse von Kunden** zu erforschen. Die direkte Beeinflussung des Geschäftserfolgs ist zweifellos ein Verdienst, der ihnen den Nobelpreis für Umsatzsteigerung einbringen sollte. Ein Hoch auf die VerkäuferInnen, die wahren Helden des Kapitalismus!



## DIE ZWEI WICHTIGSTEN WÖRTER DES VERKÄUFERS

Und hier sind sie:

„**Unabhängig davon**“.  
Diese Phrase ermöglicht es, flexibel auf Kundenbedürfnisse einzugehen und potenzielle Einwände zu überwinden. **Sie vermittelt dem Gegenüber das Gefühl, dass ihre Anliegen Priorität haben. Sie schaffen so eine Verbindung, bauen Vertrauen auf – gestalten letztendlich den Verkaufsprozess erfolgreich.** „Unabhängig davon“ zeigt die grundlegende Bereitschaft, Lösungen anzubieten.

Die Floskel ist nicht nur **DIE NEUE NOTBREMSE**, wenn Konversationen in die falsche Richtung abbiegen. Sie erweist sich überhaupt als geniale Alternative zu „Ja, aber...“ im zwischenmenschlichen Dialog – verbal und in jeglichem Schriftverkehr. Während Letzteres dem Unterbewusstsein Widerstand signalisiert, ermöglichen die beiden Zauberworte den offenen Austausch.



Weitere Alternativen sind:



# UPGRADE DEINEN STIL

**Die Worte waren erschöpft, die Sätze langweilig. Ein Wandel drängte sich auf.** An der Tastatur sitzend, wurde die Entscheidung gefasst, die ausgelatschten Phrasen zu verabschieden. **Schluss mit der Routine.** Die Absicht war klar: Die Sprache soll erneuert, mit frischem Leben durchdrungen werden. Die Buchstaben wurden zu Pinselstrichen, während die überholten Formulierungen wie abgetragene Kleidung abgestreift wurden. Ein Upgrade im Stil, ein kreativer Durchbruch in eine neue Welt der Ausdrucksweise. Freiheit wurde gefunden in der Revolution der Sprache.

Grund dafür ist folgender ...

Ganz wichtig ist ...

Deswegen ...

Laut ...

Trotzdem ...

Genau wie auch ...



Ursächlich hierfür ist ...

Vordergründig steht ...

In Folge dessen ...

Definitionsgemäß ...

Nichts desto trotz ...

In Anlehnung ...



# 6

## MÄCHTIGE WORTE

1. Nein
2. Du
3. Spiegeln – Die letzten Worte des Gegenüber wiederholen.
4. Ich verstehe.
5. Mhm
6. Noch



# Sätze, die dein Charisma zerstören



Ersetze Sie stattdessen mit:

Kein Problem.



Freut mich, dir helfen zu können.

Du hast es versaut.



Es könnte ein Fehler vorliegen.

Entschuldigung, ich habe  
das nicht bemerkt.



Danke für den Hinweis.

Ist das ok?



Lasse mich wissen, wenn du  
irgendwelche Bedenken hast.

Ein  
Geschäft ist  
eine Vereinbarung oder Trans-  
aktion, stillschweigend, ausgesprochen oder  
in Schriftform, bei der zwei Unternehmen oder  
Individuen zusammenkommen, um gegenseitigen  
Nutzen zu erzielen. Oder ganz einfach ausgedrückt:

**EIN GESCHÄFT IST IMMER, WENN SICH  
BEIDE WOHL FÜHLEN.**



Schon im  
Kindergarten üben die  
Kleinen spielerisch den Umgang miteinander  
und praktizieren grundlegende Geschäftsprinzipien. Beim  
Tauschen von Spielzeug oder dem Handeln um Snacks entwickeln sie  
erste soziale und wirtschaftliche Fähigkeiten. Diese frühkindlichen Interaktionen  
fördern Teamarbeit, Kommunikation und ein grundlegendes Verständnis für den  
Austausch, legen somit einen Grundstein für ihre zukünftige soziale Kompetenz und  
wirtschaftliche Intelligenz. Wer erinnert sich an den Spielkameraden, der immer gern  
die Süßigkeiten von anderen aß und nie welche austeilte? Spätestens beim dritten  
Mal hatte er es schon damals nicht mehr so leicht. Denn wir Menschen tragen  
eine Art Kompass in uns – anzeigend, ob die Beziehung zum anderen in  
Schieflage gerät – oder eben ausgewogen ist.

# NACHWORT – WAS IST EIN GESCHÄFT?

**EIN GESCHÄFT IST  
IMMER, WENN SICH  
BEIDE WOHL FÜHLEN.**



*Diese einfache Formel unterstreicht die Bedeutung von Zufriedenheit, Vertrauen und langfristigen Beziehungen. Es macht Sinn, diese Basis der Kooperation VOR einem Geschäftsbeginn abzufragen. Warum ist dieses Prinzip wichtig? Langfristige Partnerschaften, Wiederholungsgeschäfte, Mund-zu-Mund-Propaganda und deren Steigerung – die organisierte Mund-zu-Mund-Propaganda führen zu den größten Umsätzen. Ein Wohlgefühl in Geschäftsbeziehungen ist eine Win-Win-Situation, von der alle profitieren. Es schafft eine Grundlage für Erfolg, Zusammenarbeit und nachhaltiges Wachstum. Möge Ihre Partnerschaftsreise von Erfolg und Wachstum geprägt sein, unabhängig davon, ob sie lokal oder global ausgerichtet ist.*

*Ihr Gerd Steinert*

*Leiter der  
Wirtschaftsregionen  
Chemnitz und Leipzig  
gerd.steinert@bvmw.de  
Telefon: 03735 60930-0*

**HERAUSGEBER:**

NETZWERKZENTRUM

AUGUST STARK

inh. mag. andrea steinert

villa stark

poststraße 2

09496 marienberg

telefon: 03735 60930-0

info@august-stark.de

www.august-stark.de

**TEXT:**

andrea steinert

gerd steinert

**LAYOUT:**

anne göttlich

**URHEBERRECHT:**

jede form der vervielfältigung z.b. auf drucktechnischem, elektronischem, optischem, fotomechanischem oder ähnlichem wege – auch auszugsweise – bedarf der ausdrücklichen, schriftlichen zustimmung des herausgebers.

© 2024 – alle rechte vorbehalten

3. auflage

**HAFTUNGSAUSSCHLUSS:**

eine haftung für die richtigkeit der veröffentlichung kann trotz sorgfältigster prüfung durch den herausgeber nicht übernommen werden. für die inhalte der unternehmensseiten sind die jeweiligen unternehmen verantwortlich.



# BVMW – DIE GEBRAUCHS- ANLEITUNG

**Geschäftstreffen & Veranstaltungen – im BVMW-Netzwerk fast 240 pro Woche deutschlandweit und mindestens acht in Ihrer Wirtschaftsregion – wo sich die feinen Damen und Herren der Geschäftswelt versammeln, um Schnittchen zu futtern und Visitenkarten zu tauschen. Doch halt, warum nicht die Köder der Networking-Kunst nutzen, um anstelle von herzhaften Happen ein paar saftige Neukunden anzulocken?**

**Die Schnittchen-Falle vermeiden:** Statt sich wie ein gefräßiger Muffelbär auf das Fingerfood zu stürzen, überlegen Sie, wie Sie gekonnt das Buffet der Geschäftsmöglichkeiten nutzen.

**Zwei- bis Drei-Neukunden-Challenge:** Starten Sie Ihr eigenes Wettschwimmen, um in der BVMW-Veranstaltung mindestens zwei bis drei Neukundenkontakte zu ergattern. Und das, ohne sich wie ein Aal durch die Menschenmenge schlängeln zu müssen.

**Die Kunst des Small Talks:** Nutzen Sie ihn geschickt als Köder, um GesprächspartnerInnen in die tiefen Gewässer des geschäftlichen Interesses zu locken.

**Fragetechniken à la Sherlock Holmes:** Stellen Sie Ihre Kommunikation um auf detektivische Hingabe, als ob Sie den Fall des vermissten Neukunden lösen.

Also, warum mit Kalorien und Alkohol die Zeit verschwenden, wenn Sie stattdessen Neukunden wie Perlen aus dem Ozean fischen? Machen Sie aus den nächsten Veranstaltungen epische Abenteuer und füllen Sie Ihr Geschäftsportfolio, während andere noch die letzten Krümel von den Partytellern kratzen.

