Die Idee

"Klasse, Herr Gérard, wir benötigen für unsere Messe, unsere Veranstaltung, unser Event noch einen Kick-off. Ein solcher Keynote-Vortrag sollte kurz und inhaltsvoll sein. Und er muss für unsere Aussteller und Besucher leicht verdaulich und trotzdem wertvoll sein."

Rufen Sie die Tipps mit der Vorwärts- / Rückwärts-Taste ab ( ).

KickOff

31 ErfolgsTipps in 31 Minuten

- Es wird ein Feuerwerk von Ideen, Anregungen und Tipps geben.
- Schnallen Sie sich an und lassen Sie diese vorüberziehen!
- Die ErfolgsTipps sind **nummeriert**
- Nach dem Kick-Off stehe ich für Fragen gerne zur Verfügung

31 ErfolgsTipps in 31 Minuten 1

Der Kunde ist König

- (Wenn er sich königlich verhält)
- **Den Kunden immer als Mittelpunkt Ihres Denken und Handelns betrachten!**
- Was können Sie noch für den Kunden tun, auch wenn es unmöglich erscheint?
  - **was wäre, wenn dies möglich wird?**
  - **wie würde sich das auf Ihr Unternehmen auswirken?**
  - **Gibt es eine Möglichkeit, diesen Ansatz zu verwirklichen?**
- **Es mangelt uns grundsätzlich an Respekt**
- **und Höflichkeit; uns selbst und anderen gegenüber!**

31 ErfolgsTipps in 31 Minuten 2

- **Zwei Ebenen/Eisbergmodell**
  - **Inhalts**ebene
  - Austausch sachlicher Information
  - Rational

  - **Beziehungs**ebene
  - Emotional
  - Unbewusste Wahrnehmung von Gefühlen

  - Tipp: "Hören Sie auf Ihren Bauch!"

31 ErfolgsTipps in 31 Minuten 3

- **Kreativität**
  - Über den Tellerrand schauen
    - Neugierig sein
    - Beobachten
    - Visionär denken
    - Kritisch hinterfragen
    - Inspirieren lassen
    - Fehler tolerieren
    - Ideen und Anregungen sammeln
    - **Jeder ist kreativ, ganz auf seine eigene Art.**

31 ErfolgsTipps in 31 Minuten 4

Kommunikation

- **Rhetorik** = die Kunst zu reden
- **Dialektik** = die Kunst zu überzeugen (Vorsicht)
  - wahrnehmen
  - Selbstmordwörter
    - **Eigentlich, könnte, sollte**
  - Reizwörter
    - **Trotzdem, aber** **(ja, aber! - ja und?)**
    -
  - **Negatives positiv ausdrücken**

31 ErfolgsTipps in 31 Minuten 5

• Fragetechnik "wer fragt der führt…."

- Eine Frage:
  - schafft Vertrauen
  - gibt das Gefühl: **verstanden, zugehört**
  - kann Angriffe abwehren
  - bringt neue Erkenntnisse
  - weckt Interesse
  - dient dem Verständigungsabgleich
  - ❖ **Ernie & Bert stellen ausschließlich <u>offene Fragen</u>, weil das sinnvoll ist!**

Wer, wie, was, weshalb, wieso, warum,
Wer nicht fragt bleibt dumm!

Erste Managementschule
by Ernie & Bert

31 ErfolgsTipps in 31 Minuten 6

Reklamationsmanagement

- Reklamationen **immer** als Chance sehen!
- **Unterscheide:**
  - **Reklamation** sachlich
  - **Beschwerde** persönlich

- **10 Gebote für den Umgang mit Kunden**
  - **Versprechen halten**
  - **Termine einhalten**
  - **Lösung mit Kunde erarbeiten**
  - **Kundenorientierung in den Mittelpunkt**
  - **. . . . Und sechs weitere in**

➢ **www.workshops-seminare.de/reklamation**

• Killerphrasen

und der Umgang mit diesen

„Dafür sind Sie zu jung… „

„Das ist bei uns schon immer so gewesen….“

„Gute Idee, aber ……“

- Nicht aus der Ruhe bringen lassen
- **Taktik durchschauen**
- Mit offenen Fragen entgegnen

❖ Z.B. Wie alt muss ich sein, um die Aufgabe zu übernehmen?

31 ErfolgsTipps in 31 Minuten

- **10 Gebote für den Umgang mit Kunden bei Reklamationen**

1. Versprechen halten
2. Termine einhalten
3. Lösung mit Kunden erarbeiten
4. Kundenorientierung im Mittelpunkt
5. Streit/Konflikte meiden. Sie können nicht gewinnen
6. Kunden = gleichberechtigte Partner
7. Aktiv und intensiv beraten
8. Anliegen des Kunden ernst nehmen
9. Besonderen Service anbieten
   (Garantie, Zusatznutzen, Aufmerksamkeit)

10. Regelmäßig Zufriedenheit kontrollieren

31 ErfolgsTipps in 31 Minuten 9

- **1001 Kaufmotive** *man muss sie nur rechtzeitig erkennen*
  - Zeitersparnis
  - **Gewinn und Besitz**
  - Vertrauen
  - **Sicherheit, Geborgenheit**
  - Neugier
  - **Einfluss, Anerkennung**
  - Prestige
  - **Bequemlichkeit, Coolness**
  - Gesundheit, Wellness, Genuss
  - **Eitelkeit**
  - Frust oder Belohnung

- **Abschlusstechnik**

  - **Kaufsignale**
    - Lächeln, besitzergreifend, zufriedene Miene , nach Preis fragen etc.
  - **Zusammenfassung**
    - 1. – 2. – 3. Gründe
  - **Vereinbarung treffen**
    - Möchten Sie es verpackt haben?
    - Kann ich zu Ihrem Blazer noch eine….
  - **Diese drei Schritte immer**

    dann gehen, wenn Sie spüren:

    " jetzt ist die Frucht reif"

31 ErfolgsTipps in 31 Minuten

- **Kommunikation…**
- man kann **nicht** nicht kommunizieren
  - Lesen 10%
  - Hören 20%
  - Sehen 30%
  - **Erklären 70%**
  - **Probieren 80%**
  - **Also:**
    - Lassen Sie Ihren Kunden die Ware „be**greifen**“, dann betrachtet er sie oft schon als sein Eigentum

31 ErfolgsTipps in 31 Minuten 12

- **Deutschland = Meckerland**
- **Warum sehen wir vieles so negativ?**
- **Mag ich mich anmeckern lassen?**
- **Wem nutzt das Meckern?**
- **Immer positiv denken – Geht das?**

- **JA! Probieren wir es!**
- ***Hast du keinen Grund, dich aufzuregen, kannst du immer noch das Nörgeln pflegen!***

- **Lesetipp:**
- Eric T. Hansen : **Nörgeln! Des Deutschen größte Lust**

31 ErfolgsTipps in 31 Minuten 13

Die Fish! Philosophie

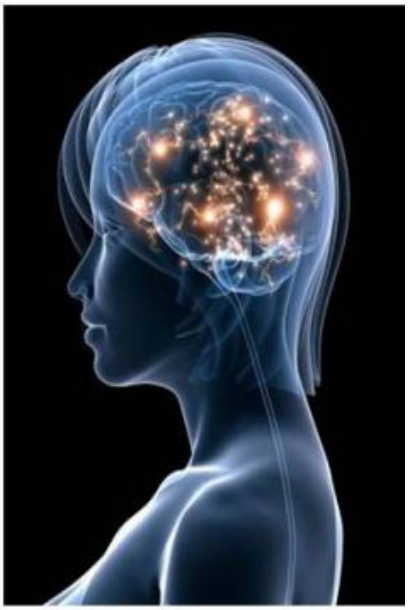
1. wähle Deine Einstellung
2. erlebe spielerisch den Tag
3. bereite anderen Freude
4. konzentriere Dich auf das was Du tust

Ich habe die Fische in Seattle fliegen sehen; fragen Sie mich danach.

Lesetipp: Fish!
Ein ungewöhnliches Motivationsbuch

31 ErfolgsTipps in 31 Minuten 14

Ich habe verstanden! Verständnis



- Weil ich hingehört habe.
- Weil ich mich in den anderen hinein-
- versetzt habe
- Weil ich nicht unbedingt recht haben
- muss.
- Weil ich auf meine Gefühle gehört habe.

✓ **Auch im Umgang Kunde/Verkäufer gelten diese Regeln**

Konfliktbehandlung

1. Verständnis zeigen
   „ich würde mich auch ärgern„
2. Grund/Gründe klären
   „wer, wie, was, war der Auslöser?“
3. Nachfragen „alles klar?“
   „Können wir uns darauf verständigen?“
   „Sind Sie damit einverstanden?“

- **Bei jedem Konflikt/Einwand alle 3 Schritte wiederholen**

Einwandbehandlung

- Einwände sind normal!
- Vorbereitet sein
- Zuhören!
- Partner ernst nehmen
- Nicht unterbrechen
- Höflich, korrekt etc.
- Es ist nicht schlimm, keine Antwort zu haben

Unterscheide Einwand zu teuer…

Und Vorwand mein Bus fährt gleich….

31 ErfolgsTipps in 31 Minuten 17

Das Team

„Wenn Du ein Schiff bauen willst, dann trommle nicht die Männer zusammen, um Holz zu beschaffen, sondern lehre sie Sehnsucht nach dem weiten, endlosen Meer."

Antoine de Saint-Exupéry

- **Entscheidend für die Zusammensetzung und das Funktionieren eines Teams:**
- **Fachkompetenz**
- **Persönlichkeitsprofil**
- **Teamfähigkeit**

– **Vorteile und Nachteile abwägen**

– **Toll ein anderer macht´s**

31 ErfolgsTipps in 31 Minuten 18

5 Kommunikationsebenen

Das ist etwas für Ihren Schreibtisch

- **Gesagt** ist noch nicht **gehört**
- **Gehört** ist noch nicht **verstanden**
- **Verstanden** ist noch nicht **einverstanden**
- **Einverstanden** ist noch nicht **angewendet**
- **Angewendet** ist noch nicht **beibehalten**

- **In welcher Ebene befindet sich das Gespräch?**

31 ErfolgsTipps in 31 Minuten

Feedback *„geben“*

- Konstruktiv
- Beschreibend
- Konkret
- Subjektiv
- Nicht nur negativ (**Sandwichmethode**)

Feedback *„nehmen“*

- Ausreden lassen
- Nicht rechtfertigen
- Dankbar sein

31 ErfolgsTipps in 31 Minuten 20

Diskussions-Knigge

- Stellen Sie Ihren Partner in den Mittelpunkt
- **Bauen Sie ein Sympathiefeld auf**
- Vermeiden Sie Rechthaberei
- **Fallen Sie Ihrem Partner nicht ins Wort**
- Widersprechen Sie nicht direkt
- **Bauen Sie Ihrem Partner eine Brücke**
- Stellen Sie Fragen, Fragen, Fragen

Stichwort: China „Gesichtsverlust“

- <u>Du</u>

bist nicht

gemeint

31 ErfolgsTipps in 31 Minuten 22

S.M.A.R.T. – Prinzip

ohne Ziel kein Weg!

- **Spezifisch;** d.h. konkret und präzise, eindeutig formuliert
- **Messbar;** d.h. überprüfbar, kontrollierbar
- **Attraktiv** und anspruchsvoll
- **Realistisch;** d.h. erreichbar, auch bei Hindernissen
- **Terminiert;** d.h. es gibt feste Zwischen- und Endtermine

Körpersprache

- **Ihr Körper lügt nicht**
- mehr als 50% der Informationen werden durch nonverbale Signale ausgesandt
- Körperhaltung, Bewegung, Distanz, Gestik,
- Mimik und Blicke sind Teil der Körpersprache
- Bewegen Sie sich öfter einmal vor dem Spiegel und üben Sie „IHRE **Körpersprache**“

Literatur. **Samy Molcho**

„Nein“ – sagen lerne

- **Argumentieren**
- **Weiterleiten**
- **Konfrontation** mit dem Satz **„keine Zeit“**
- **Sagen Sie JA zum NEIN,**
- **Ignorieren**
- **Keinen Platz anbieten**

- Auch Kunden und Kollegen gegenüber!

Think pink!

- positive Gedanken
- ***Glauben Sie unbedingt an Ihren Erfolg***
- Haben Sie **feste Ziele** im Auge
- ***Konzentrieren Sie sich mit Freude aufs Wesentliche***
- **Wohlgefühl** weil **klare** Entscheidungen
- ***Jeder Tag bietet neue Chancen***
- **Liebe deinen Nächsten**, lasse es zu, dass man Dich mag
- ***Motivieren Sie sich selber***
- Motivieren Sie **andere** mit Ihren Ideen und Vorhaben

- ***Sorgen Sie täglich für Ihr körperliches, geistiges und seelisches Wohlergehen***

Ich bin ok, Du bist ok

- **Das Eltern – Ich**
  - „Wenn Sie das nicht machen, dann . . ."
  - Erhobener Zeigefinger
- **Das Kindheit – Ich**
  - „Ich will das, der hat das auch...."
  - Trotzreaktion
- **Das Erwachsenen – Ich**
  - „Die Arbeit war gut, weil 1. 2. 3...."
  - Sachlich, objektiv, neutral

- **Lesetipp E. Berne /A. Harris**
- *„ich bin ok, Du bist ok"*

Motivation

- **eigene**
  - **Selbstmanagement**
  - **Sich selber akzeptieren**
  - **Stärken bewusst machen**
  - **Schwächen abbauen**
- **fremde**
  - **z.B. Coaching**
  - **Sind lediglich Hilfen zur Eigenmotivation**

– Kompromiss: „von beidem etwas“

Es gibt nur **einen Menschen**, der Dich motivieren kann, **das bist Du**!

Bedürfnispyramide

nach Maslow

- Selbstverwirklichung
- Individualbedürfnisse
- soziale Bedürfnisse
- Sicherheit
- Grundbedürfnisse

Holen Sie ihren Gesprächspartner da ab, wo er sich in der Bedürfnispyramide befindet.

Vier-Ohren-Modell

Sender : „Die Ampel ist grün“

Empfänger:

- **Sachebene,** die Tatsache
- „Stimmt“
- **Aufforderung/Appell**
- „Ja, ich mach ja schon“
- **Beziehungsebene**
- „Ich weiß selber, was ich zu tun habe“
- **Selbstoffenbarung**
- „Immer bin ich zu spät dran“

Konfliktmanagement

- **Konflikte** sind unvermeidbar und „Lebenszeichen“

- Es kostet zu viel Kraft gegeneinander zu kämpfen
- **Drei Sichtweisen**
  - Eigene
  - Die des „Gegners“
  - Unbeteiligte Dritte

  Es hilft:
  - Die Aussprache
  - Das Erkunden des Standpunktes

  - **Zwei-Gewinner-Strategie**

31 ErfolgsTipps in 31 Minuten 31

- *„Jeder **Kundenkontakt** ist ein Augenblick der Wahrheit, in welchem der Kunde sich seine Vorstellungen von uns formt“*
  Schreibt Jan Carlzon, SAS-Chef

„. . . . bei der SAS gibt es 60 Millionen Augenblicke der Wahrheit pro Jahr!“

- **Wie sieht das bei ihnen aus?**

- *Wie viele Augenblicke der Wahrheit*
- *hatten Sie heute schon?*

Beobachten Sie ab heute, zählen die *positiven* und bearbeiten die *negativen* Wahrheiten.

31 x Danke und viel Erfolg !

- Wollen Sie ein 31 Tage Kalendarium mit diesen 31 Tipps?
- Geben Sie uns Ihre Visitenkarte
- Für 9,90 € erhalten Sie das attraktive Kartenset zum Verschenken, für Sie selber, für den Geschäftspartner

31 ErfolgsTipps in 31 Minuten

- **Einen guten Tag, guten Einkauf, viel Erfolg**

  Ihr

Hier steht Ihr Logo,
Ihr Veranstaltungsmotto

&

gérard
messe & ausstellung
www.messetrainer.net

AUS DER PRAXIS
FÜR DIE PRAXIS

jQuery('.mod_rocksolid_slider').last().rstSlider({"type":"slide","navType":"none","scaleMode":"fit","imagePosition":"center","deepLinkPrefix":"kickoff-","centerContent":false,"random":false,"loop":true,"videoAutoplay":false,"autoplayProgress":false,"pauseAutoplayOnHover":false,"keyboard":true,"captions":false,"controls":true,"preloadSlides":1,"duration":800,"gapSize":"0%"});