

## 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

### + Inhaltsebene

- + Austausch sachlicher Information
- + Rational

### + Beziehungsebene

- + Emotional
- + Unbewusste Wahrnehmung von Gefühlen

+ **Tip**: "Hören Sie auf Ihren Bauch!"



# 31 ErfolgTipps 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 ErfolgTipps 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 ErfolgTipps 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  
offene Fragen, 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](http://www.workshops-seminare.de/reklamation)

# 31 ErfolgTipps in 31 Minuten 7

## • 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 entgegenen

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





# 31 ErfolgTipps in 31 Minuten 8

- **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



# 31 ErfolgsTipps in 31 Minuten 10

## 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 ErfolgTipps in 31 Minuten 11

- **Kommunikation...**
- man kann **nicht** nicht kommunizieren
  - ✚ Lesen 10%
  - ✚ Hören 20%
  - ✚ Sehen 30%
  - ✚ **Erklären 70%**
  - ✚ **Probieren 80%**
- Also:
  - Lassen Sie Ihren Kunden die Ware „**begreifen**“, 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

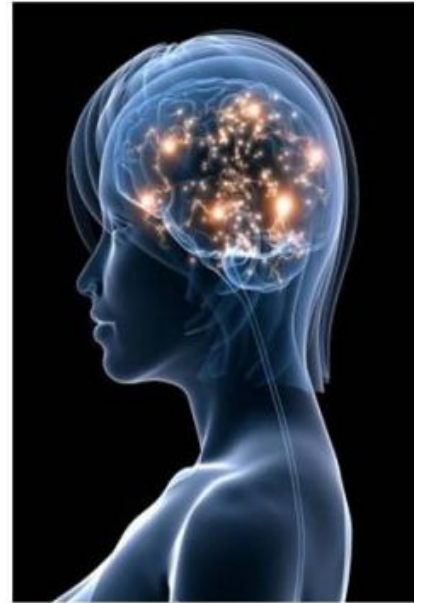




# 31 ErfolgsTipps in 31 Minuten 14

## 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**

# 31 ErfolgsTipps in 31 Minuten 15

## 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



# 31 ErfolgsTipps in 31 Minuten 16

## 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 ErfolgssTipps 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

—

**T**oll **e**in **a**nderer **m**acht'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 19

## 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“

- Du  
bist nicht  
gemeint



# 31 ErfolgTipps 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



# 31 ErfolgsTipps in 31 Minuten 23

## 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



# 31 ErfolgsTipps in 31 Minuten 24

## ✚ „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!

# 31 ErfolgsTipps in 31 Minuten 25

## ✚ 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**





# 31 ErfolgsTipps in 31 Minuten 26

**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!**

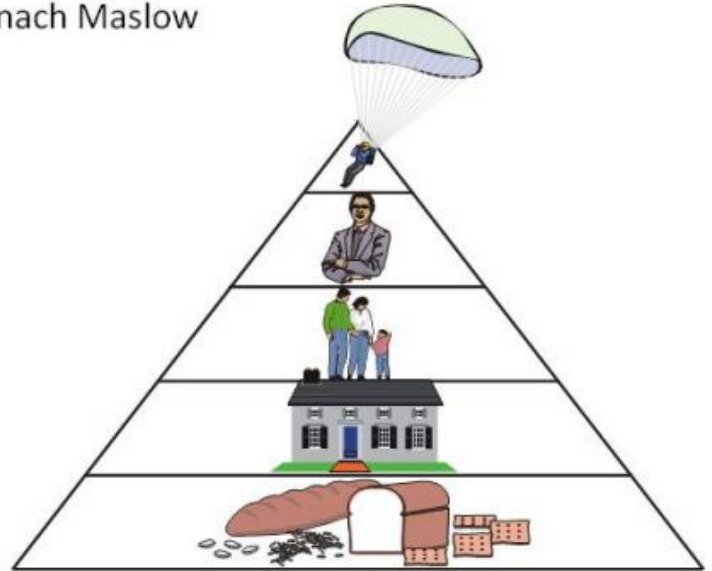


# 31 ErfolgsTipps in 31 Minuten 28

## Bedürfnispyramide

nach Maslow

- ✚ Selbstverwirklichung
- ✚ Individualbedürfnisse
- ✚ soziale Bedürfnisse
- ✚ Sicherheit
- ✚ Grundbedürfnisse



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

# 31 ErfolgsTipps in 31 Minuten 29

## ✚ 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“



# 31 ErfolgsTipps in 31 Minuten 30

## +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 ErfolgTipps in 31 Minuten

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



**Ihr**



**Hier steht Ihr Logo,  
Ihr Veranstaltungsmotto**

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%"});
```