

# Meine Meinung



tripplus Beratung  
Sonnefeld 24  
6012 Obernau

Telefon +41 41 320 52 30  
Mobile +41 76 543 08 76  
Fax +41 41 320 52 31  
E-Mail b.hilfiker@tripplus.ch  
Internet www.tripplus.ch

*Wer es im Leben weit bringen will,  
muss zwei Dinge beherrschen:  
Lachen und zuhören können.  
Aus der Mandschurei*

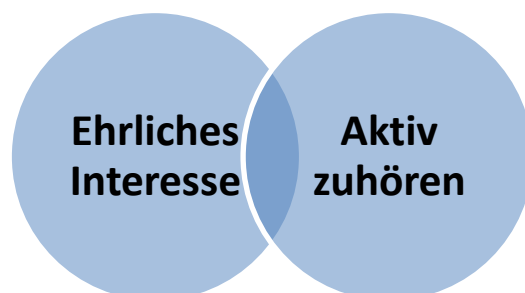
## Den Gesprächspartner verstehen: Erfolgreiche Verhaltensweisen

Wir kommunizieren täglich. Ob im Gespräch, per Telefon, mit SMS oder mittels Brief. Auch Gesten, Mimik, Blicke sowie Haltung sind Teile der Kommunikation. Wir wollen mitteilen, doch insbesondere wollen wir verstanden werden.

Es ist also ein menschliches Bedürfnis, verstanden zu werden. Deshalb ist Kommunikation in der Beratung und im Verkauf für den Erfolg entscheidend. Nur wenn ich den Gesprächspartner, seine Situation, seine Bedürfnisse und seine Motivation wirklich verstehe, kann ich auch darauf eingehen.

Was führt mich nun hin zum Erfolg? Was ist entscheidend, um den Gesprächspartner zu verstehen? Was bedeutet dies in der Beratung? Im Verkauf? Was ist zu beachten. Und insbesondere, was ist zu tun?

Meine Meinung ist, dass der Fokus auf das Wichtige die Wirkung ausmacht. Aus meiner Sicht sind zwei Fähigkeiten entscheidend für den Erfolg:



Wenn ich ehrlich interessiert bin und aktiv zuhöre, kann ich auf den Gesprächspartner auch wirklich eingehen. Mein Gegenüber spürt, dass ich ihn ernst nehme. Das ist Wertschätzung. Daraus entsteht Vertrauen und Offenheit.

Was braucht es nun, damit ich mich im Gespräch so verhalten kann? Nachstehend eine (nicht abschliessende) Aufzählung von erfolgreichen Verhaltensweisen:

Fähigkeit	Was braucht es dazu?	Erfolgreiche Verhaltensweisen
<b>Ehrliches Interesse</b>	<p><b>Wille</b>, den Gesprächspartner wirklich zu verstehen</p> <p><b>Verständnis</b>, für die Situation des Gesprächspartners</p> <p><b>Einfühlungsvermögen</b>, um sich in die Lage des anderen hineinzuversetzen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ich wende mich dem Gesprächspartner zu</li> <li>✓ Ich zeige Interesse durch Augenkontakt</li> <li>✓ Meine positive Einstellung drückt sich durch Freude und ein Lächeln aus</li> <li>✓ Ich bin offen, in dem ich die Welt des Gegenübers nicht bewerte und auch keine Vorurteile mitbringe</li> <li>✓ Ich verhalte mich respektvoll, weil ich Grenzen erfrage und dann auch einhalte</li> <li>✓ Mein Gegenüber nehme ich ganzheitlich wahr, weil ich eigene Hemmungen überwinde</li> </ul>
<b>Aktiv zuhören</b>	<p><b>Konzentration</b>, um wertvolle Informationen aufzunehmen</p> <p><b>Flexibilität</b>, um auf den Gesprächsverlauf einzugehen</p> <p><b>Fragetechnik</b>, damit nicht ich, sondern mein Gesprächspartner redet</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ich lasse mich nicht ablenken und bin voll und ganz im gegenwärtigen Augenblick</li> <li>✓ Ich bin aufmerksam, weil ich bei Unklarheiten nachfrage</li> <li>✓ Ich achte auf meine innere Rhythmen und plane Gespräche wenn ich am meisten Energie habe</li> <li>✓ Durch optimale Vorbereitung kann ich auf neue Informationen eingehen</li> <li>✓ Ich stelle offene Fragen, um dem Gegenüber Gelegenheit zu geben, seine Sicht in seinen Worten darzustellen</li> </ul>

Als Erstes muss man sich der eigenen Verhaltensweisen bewusst werden. Die eigenen Stärken und Schwächen herauschälen. Dann gezielt die Stärken fördern und die Schwächen abbauen. Und schlussendlich hilft nichts anderes als Training, Training, Training!

Bewusstes Verhalten führt zum Erfolg.

Mit der tri-Beratungsmethode unterstütze ich Sie und Ihre Mitarbeiter, damit Sie Ihre Verhaltensweisen auf Ihre Ziele ausrichten können.