

EXPERTENTIPP DES MONATS November 2007

Der kontrollierte Dialog

Wie konnte ich wissen, was du meinst, als ich hörte, was du sagtest ...

Wenn Sie eine gute Präsentations-Performance abliefern, dann müssen Sie irgendwann mit Nachfragen und Zwischenbemerkungen Ihres Gesprächspartners rechnen – fassen Sie diese Einwürfe nicht etwa als Störung auf, sondern deuten Sie sie richtigerweise als Beweis dafür, dass Ihre Präsentation spannend und begeisternd ist – insofern sind vor allem Fragen eine willkommene Gelegenheit, das Interesse mit Angebotsdetails und (weiteren) Storys zu vertiefen, denn Fragen sind klare Kaufsignale!

Allerdings tun sich gerade begeisterte Zuhörer oft schwer, andere Gesprächsteilnehmer ausreden zu lassen, genau hinzuhören und in den eigenen Gesprächsbeiträgen auf die Ausführungen des jeweiligen Gesprächspartners einzugehen. So entstehen häufig Missverständnisse, die erst spät erkannt werden und in ihrer Klärung wertvolle Zeit kosten. Dabei, diese Bemerkungen für Ihre Nutzenargumentation optimal zu verwerten, hilft Ihnen die Technik des kontrollierten Dialogs. Sie unterstützt Sie dabei,

- *zu prüfen, ob Sie die Nachfragen und Zwischenbemerkungen Ihrer Zuhörer richtig verstanden haben,*
- *komplizierte Sachverhalte, die sich aus dem Produkt/der Dienstleistung ergeben, zu klären (zum Beispiel, wenn Ihre Zuhörer Verständnisfragen haben),*
- *Dauerredner zu disziplinieren*
- *und so die Gesprächsführung zu behalten, solange Sie die volle Aufmerksamkeit Ihres Gesprächspartner haben, um alles klar zu machen.*

Lassen Sie sich auch nicht von kritischen Bemerkungen aus dem Konzept bringen. Wir sind darauf konditioniert, auf Tadel mit Rechtfertigung und Verteidigung zu reagieren. Leider haben die meisten Gesprächspartner uneingeschränkte Zustimmung zu unserem Angebot „verlernt“ oder fürchten, sich durch zu viel Anerkennung in eine schlechte Verhandlungsposition zu bringen.

Die vier Prinzipien des kontrollierten Dialogs

- Lassen Sie Ihren Gesprächspartner aussprechen und hören Sie dabei aktiv hin!
- Konzentrieren Sie sich ausschließlich auf das, was Ihr Gesprächspartner gerade sagt – lassen Sie sich von nichts anderem ablenken.
- Wiederholen Sie die Ausführungen Ihres Gesprächspartners in eigenen Worten und in verkürzter Form – nutzen Sie dabei Formulierungen wie
 - + „Sie sind der Meinung, dass ...“
 - + „Hab’ ich Sie richtig verstanden, dass ...“
 - + „Sie suchen eine Lösung für ...“
 - + „Ich habe Sie so verstanden ...“
 - + „Sie stellten fest ...“
- „Wenn ich Sie richtig verstanden haben, möchten Sie wissen ...“
- Warten Sie darauf, dass Ihr Gesprächspartner Ihre Zusammenfassung positiv bestätigt, bevor Sie einen eigenen Beitrag/eine eigene Antwort zum Thema formulieren.
- Beherrsche die Sache, dann folgen die Worte!

Auf Kommentare wie „Ihr System gefällt mir recht gut, aber es scheint mir einfach zu groß“ reagieren Tina Farblos und Olaf Grauemaus zumeist damit, zu argumentieren, die Größe zu rechtfertigen und damit die negativen Gedanken des Kunden zu verstärken. Beim neuen Hardselling sollten Sie hingegen nie mit uneingeschränktem Lob seitens Ihres Gesprächspartners rechnen – seien Sie sich bewusst, dass die Botschaft aus zwei Teilen besteht: Konzentrieren Sie sich auf den positiven Teil („Ihr System gefällt mir recht gut ...“), lassen Sie den negativen („... aber es scheint mir einfach zu groß“) hinter sich und fragen Sie nach: „Was genau gefällt Ihnen denn so gut?“. Effekt: Ihr Gesprächspartner ruft sich noch einmal die für ihn positiven Aspekte ins Gedächtnis und wiederholt sie. Es gibt kein Gesetz der Welt, das uns verbietet, nur auf den positiven Teil einer Aussage einzugehen! Auf elegante Art und Weise bringen Sie so Ihren Gesprächspartner dazu, die eigene positive Einstellung zum Angebot und damit die Kaufbereitschaft zu verstärken.

Handelt es sich bei der zweiten Hälfte der genannten kritischen Bemerkung tatsächlich um einen „echten“ Einwand, so kommt Ihr Gesprächspartner sicherlich von selbst noch einmal darauf zurück – dann haben Sie schon einen konkreten Punkt, an dem Sie in Ihrer Argumentation „einhaken“!

Auf bald, mit – Motivation, die bleibt.

Ihr
Martin Limbeck Trainings® Team

Schauen Sie in regelmäßigen Abständen auf unsere Website:
<http://www.ml-trainings.de> - hier tut sich etwas!

Martin Limbeck Trainings® Team
Odenwaldstraße 22
D - 61352 Bad Homburg
Fon +49 (0) 61 72 - 45 68 77
Fax +49 (0) 61 72 - 45 68 78
limbeck@ml-trainings.de
<http://www.ml-trainings.de>

