



„Reden lernt man nur durch reden!“

(Marcus Tullius Cicero)

RHETORIK



mit GABRIELA KONRAD

ARISTOTELES MODELL & LOGISCHE EBENEN



DILTS, BRAUN, KONRAD

SÄKULAR

LÖSUNGSKREISLAUF

MACHER

Sachebene,
Beobachten,
Zahlen, Daten,
Fakten, Ziele,
Plan, Tun

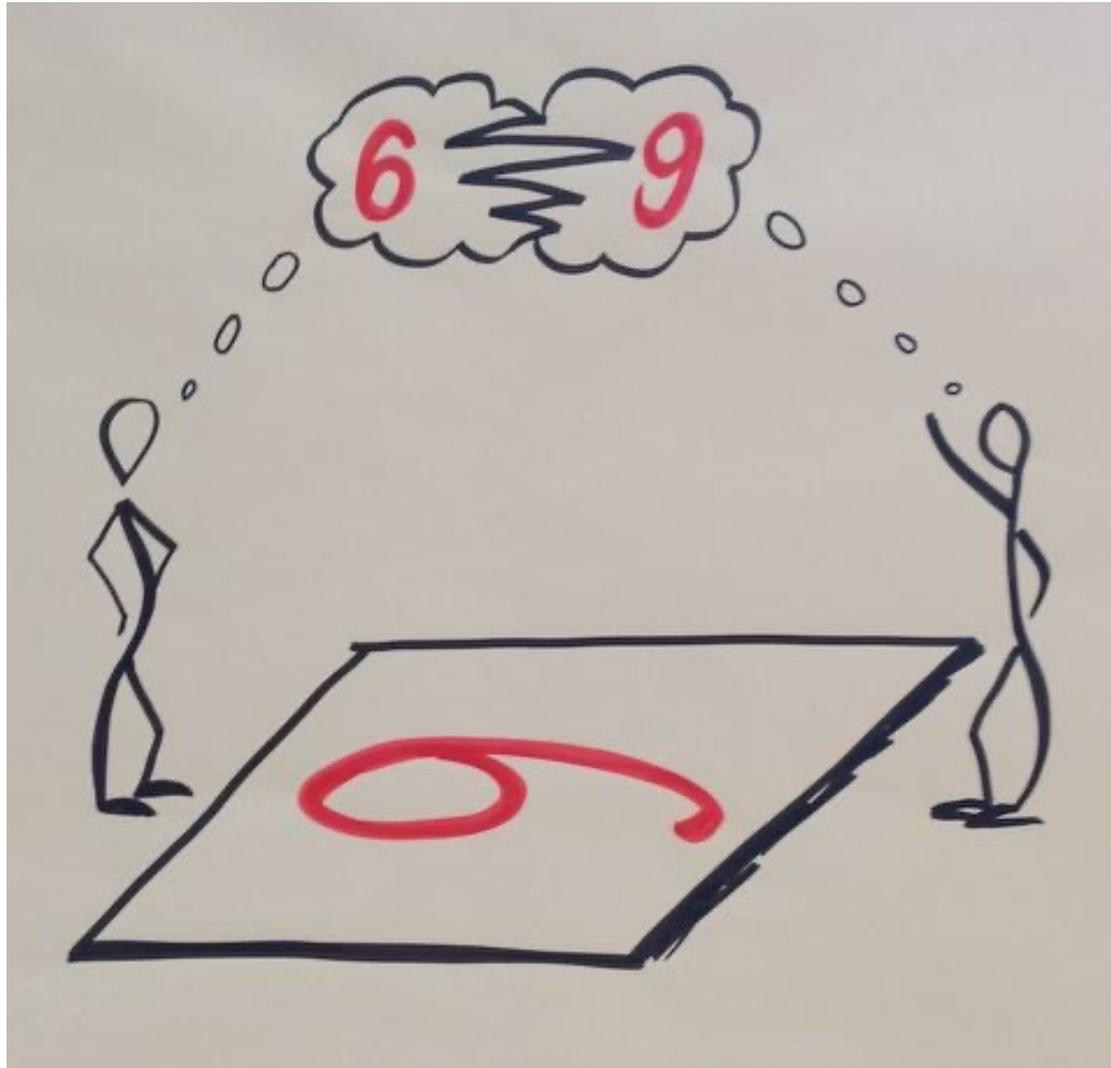
MENTOR

Werte,
Bewertung,
Feedback,
Reflexion

WERTSCHÄTZEND
ERGEBNISORIENTIERT
WIN-WIN ORIENTIERT

MUSE

Beziehung, Gefühle,
Spaß/Freude,
Flexibilität,
Ideen/Lösungen,
Vision, Stories



Ein Frage der Perspektive



DAS 4MAT SYSTEM

Perform

Connect

Refine

4

Attend

1

Extend

3

Imagine

2

Practice

Inform

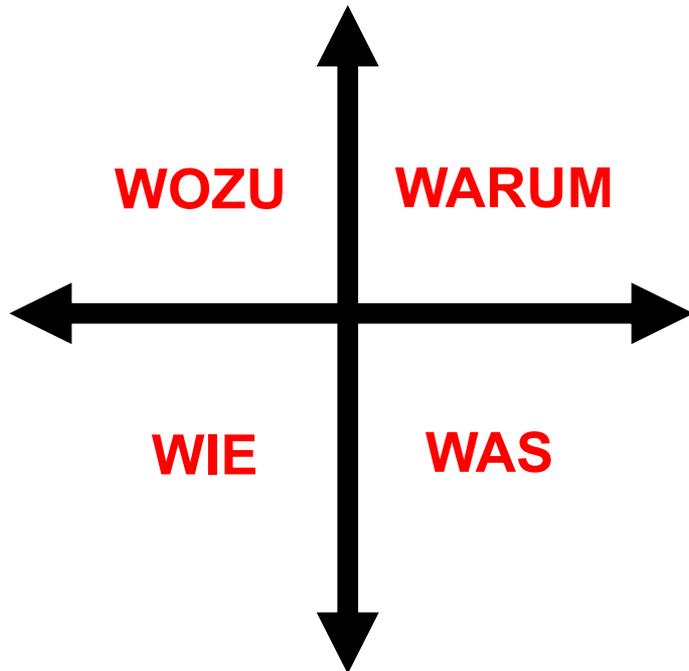
4-MAT SYSTEM

Studie über Lernstile - Dr. Bernice McCarthy in den 70er Jahren USA. Auch in Kolbs-Lerntypen-Modell ähnliche Ansätze

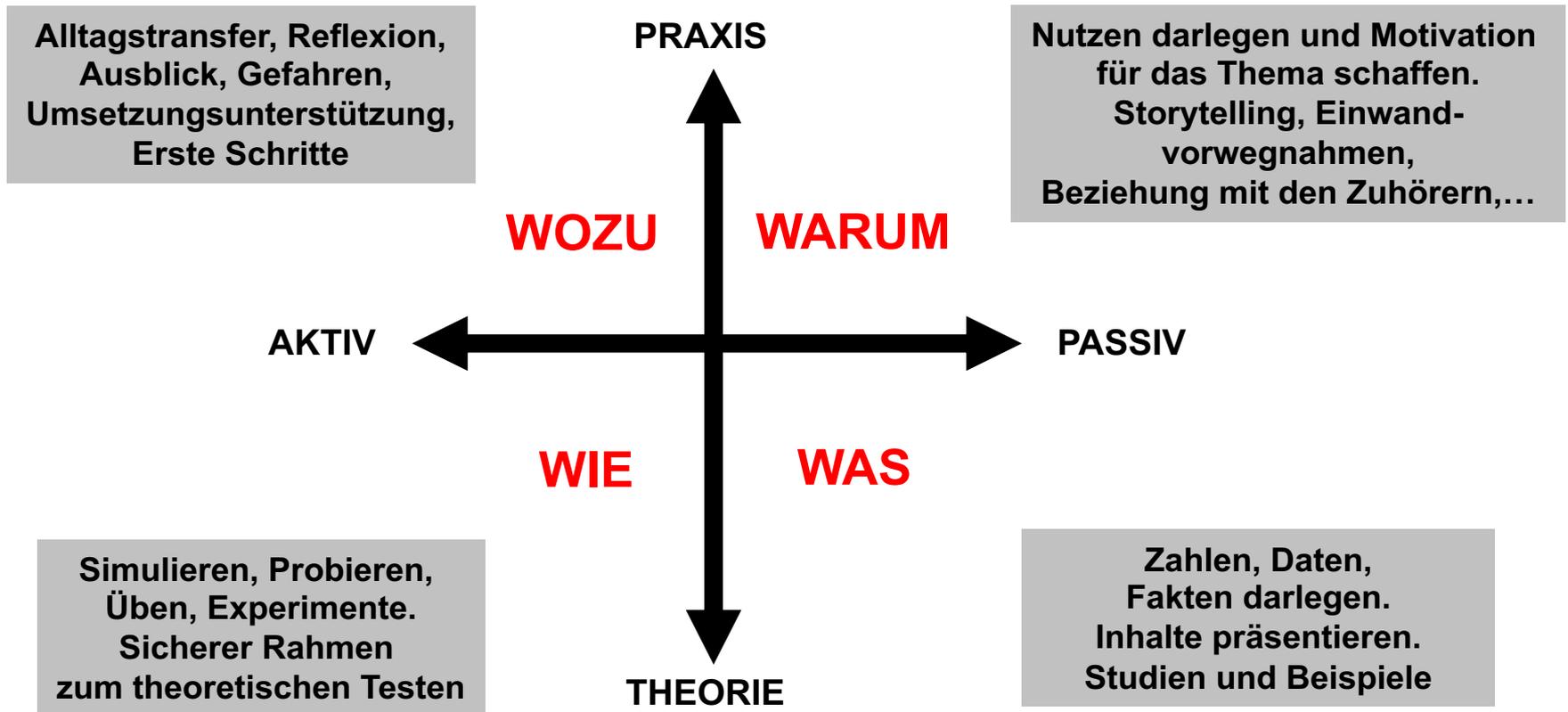
Bernice McCarthy hat in dieser Studie herausgefunden, dass Kinder auf unterschiedliche Weisen lernen, und vorwiegend lernen Kinder, durch das Stellen spezifischer Fragen:

- **Warum tun wir das?**
– **WARUM-Kinder**
- **Woher kommt das? Was ist das?**
– **WAS-Kinder**
- **Wie funktioniert das?**
– **WIE-Kinder**
- **Was würde geschehen, wenn ich dies täte?**
– **WAS-WENN/WOZU-Kinder**
- **Der bevorzugte Lernstil durch Fragen bleibt aber auch oft im Erwachsenen-Alter ausgeprägt.**

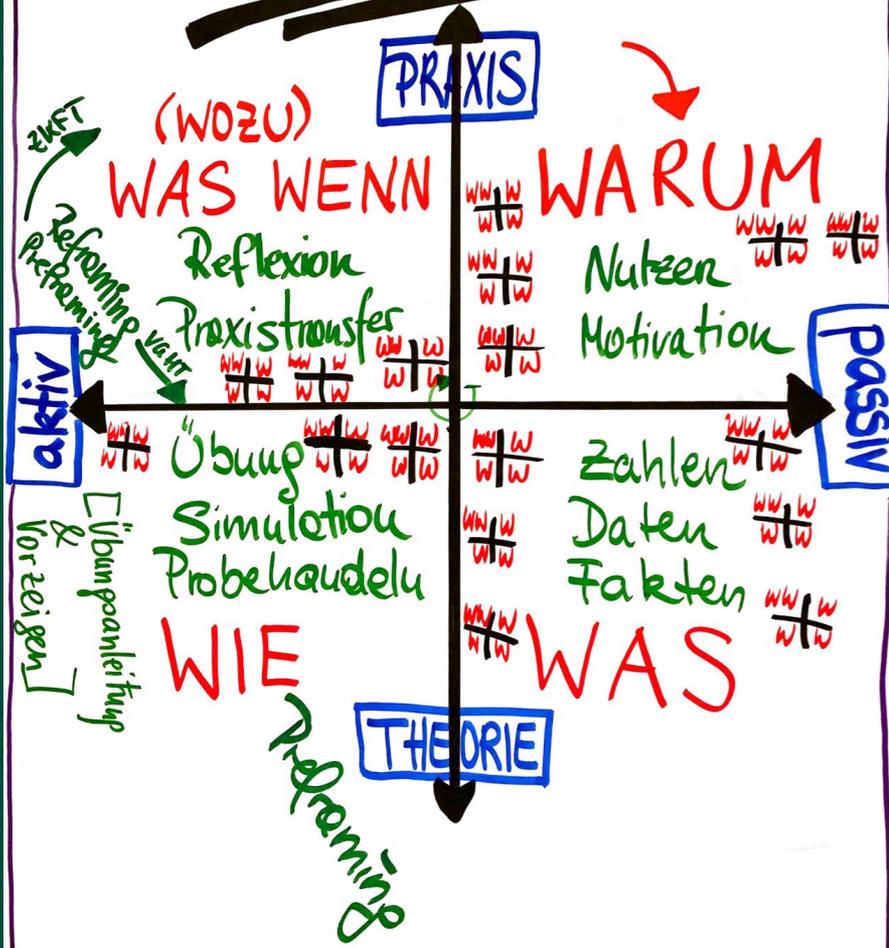
4 MAT SYSTEM



4 MAT SYSTEM



4-MAT



4-MAT

A photograph of a theater stage. The stage is covered with a large, vibrant red curtain that hangs from a decorative, arched ceiling. The floor of the stage is made of polished wood. In the foreground, the backs of several rows of dark red theater seats are visible, arranged in a semi-circle. The lighting is warm and focused on the stage.

DIE 5 AUFTRITTS PUNKTE

1.) Mentale Vorbereitung

- Positive Einstimmung
- Gutes Ergebnis vorstellen
- Was ist mein Ziel?
(Warum)
- Ich mag meine Zuhörer
- Denke an Vorbilder und
"Tu als ob" (Körpersprache!)
- Denke an alle positiven
Sprechererlebnisse (Anker etc)

2.) Erscheinen

- Achte auf positive
Körpersprache

→ Lächeln

→ Aufrechter Körper

→ Bewusst atmen

→ Achtsam gehen

- Treu dich auf deine
Zuhörer!
(wache Augen)

3.) Auftritt! Juhuuuu!

- Symmetrischer Stand
(Hüftbreite)
- Hände symmetrisch-passend
(unter Nabel)
etwas über
- Atmen - Bauchatmung
- Augenkontakt mit
Zuhörern herstellen!
- Lächeln!!! 😊

4.) Abgang

- Augenkontakt
- Karten bis zum Ende des
Applaus
- Lächeln
- Offene Körpersprache
bis aus dem
Sichtfeld der Zuhörer!
(noch besser bis daheim!)



5.) Entspannung & Reflexion

- Körper schütteln
 - Spannung abschütteln
(im stillen Kämmerlein)
- Schriftlich reflektieren:
 - Was war gut?
 - Was will ich optimieren?
(weil zielführender)
 - Was will ich verabschieden?

WIRKUNGSVOLLE RHETORIK

Gabriela Konrad



ÜBUNG

- Welche Glaubenssätze hast du über das Sprechen vor Publikum?
- Wie leicht oder schwer fällt es dir vor Publikum zu sprechen auf einer Skala von 0 bis 10?
 - 0 kann ich gar nicht
 - 10 ich bin ein Held

Schreibe die Antworten auf Kärtchen

Was passiert in diesen 2 Tagen

- Verschiedene Redeformate
- Die Zutaten einer Präsentation
- Lampenfieber, Angst und Stress
- Umgang mit Hängern
- Feedback-Technik
- Flipchart
- Übung & Feedback
- Einstellung & Motivation
- Präsentationstechnik
- Körpersprache
- Lust auf Bühne
- Videofeedback

ANGST

ACHAISISCHE NOTFALLPROGRAMME

- ANGRIFF



- FLUCHT



- OHNMÄCHTIGE ERSTARRUNG



ERSCHEINUNGSFORMEN DER VERSAGENSANGST

- **Körperliche Symptome:**

Zunehmendes Schwitzen, zitternde Hände und nasskalte Handflächen
Magen-Darm-Probleme, eventuell bis zum Erbrechen

- **Psychische Symptome: Nervosität**
von nervösem Zappeln bis zu Angstattacken

- **Versagen des Gedächtnisses**

- **Überzeugung, dass etwas schiefgehen wird**



„Denk positiv und meisterhaft, sei voller Selbstvertrauen und Zuversicht, und das Leben wird zugleich sicherer, spannender und reicher an Erfahrungen und Erfolgen.“

EDWARD VERNON RICKENBACKER

(Erfolgreichster Kampfpilot der USA, 1890–1973)

GEHIRN-BESITZER ODER GEHIRN-BENUTZER

2 Abteilungen im Großhirn

- Linke rationale, analytische, verbale Hirnhälfte
- Rechte kreative, musikalische, künstlerische Hirnhälfte

Schule fördert besonders linke Hirnhälfte

Für rechte Hirnhälfte immer weniger Aufgaben zu lösen!

Daraus resultieren Probleme im analytischen
und kreativen Denken!

(Entscheiden, Probleme lösen)



GEHIRN-BESITZER ODER GEHIRN-BENUTZER

Stirnloben (Frontallappen)

Entscheidungsfähigkeit
Antrieb
Blasenfunktion
Sprachzentrum
Muskelaktivität

Scheitellappen (Parietallappen)

Berührungsempfindlichkeit
Sprache

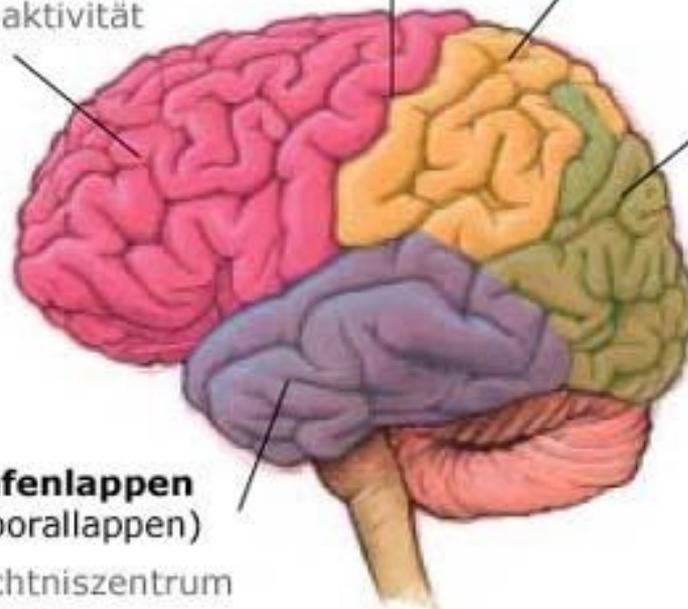
Zentralfurche

Hinterhauptloben (Occipitallappen)

Sehen

Schläfenloben (Temporallappen)

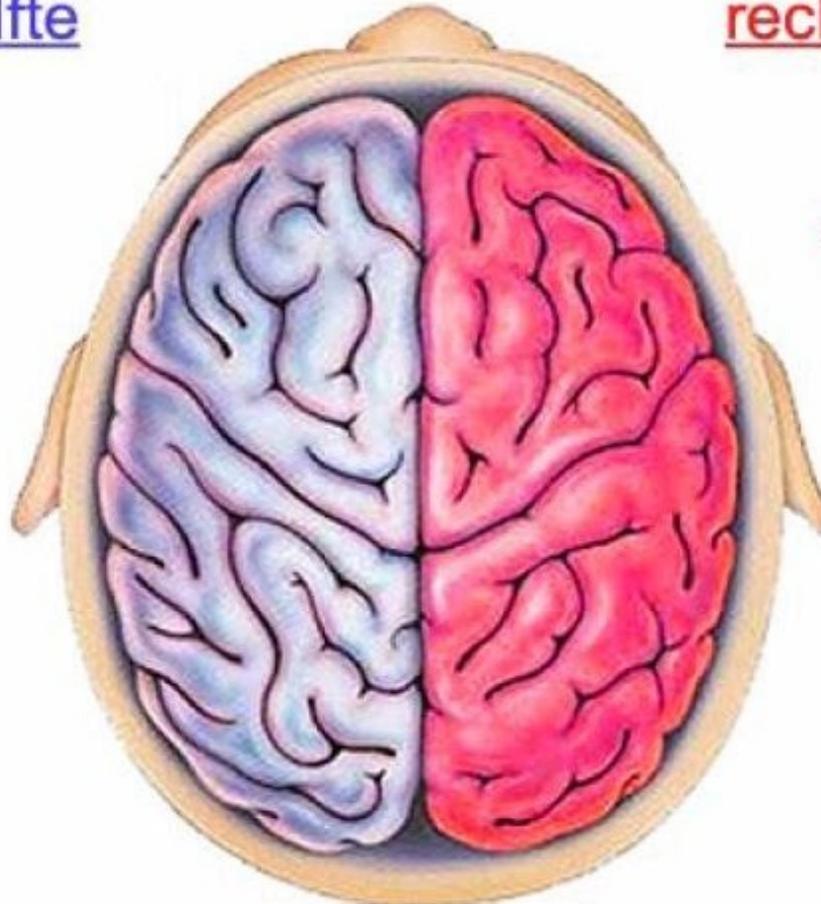
Gedächtniszentrum
Emotionen
Sprachfunktion



GEHIRN-BESITZER ODER GEHIRN-BENUTZER

linke Gehirnhälfte

analytisches Denken
erfasst Einzelheiten
lineares Denken
Verstand
Vernunft
Logik
Sprache
Mathematik
Wissenschaft
Zeitempfinden
Regeln / Gesetze



rechte Gehirnhälfte

synthetisches Denken
erfasst Zusammenhänge
ganzheitliches Denken
Gefühle
Instinkt
Intuition
bildhaftes Denken
Musik
Kunst
Raumempfinden
Kreativität

GEHIRN-GERECHTES ARBEITEN

LAMPENFIEBER

- Lampenfieber deshalb, weil wir neue Gedanken vortragen sollen
- Worin unterscheiden sich neue Gedanken von alten?
- Trampelpfad und Autobahn

*„Wenn ich kein Lampenfieber vor meinem Publikum habe, höre ich auf!“
(Otto Schenk)*



WAS TUN GEGEN LAMPENFIEBER

- **Während der Vorbereitung**
- **Unmittelbar vor der Präsentation**
- **Während der Präsentation im Umgang mit Hängern**



Man muss nur wissen, wie man`s richtig macht...



Peanuts 1960 United Feature Syndicate, Inc.

INNERE HALTUNG UND EINSTELLUNG

SELF FULLFILLING PROPHECY

- Will ich mein Publikum begeistern oder die Präsentation hinter mich bringen?
- Mag ich mein Publikum?
- Denke ich an eine erfolgreiche Präsentation oder an eine peinliche Erfahrung?
- Nehme ich das positive Gelingen der Präsentation in Gedanken vorweg?
- Spreche ich Sachebene und Beziehungsebene gleichermaßen an?
- Welchen Nutzen hat das Publikum von meiner Präsentation?



MIT POWER UND PRÄSENZ REDEN

Frei sprechen zu können ist eine Fähigkeit wie jede andere.
Sie erfordert **ÜBUNG, ÜBUNG, ÜBUNG.**

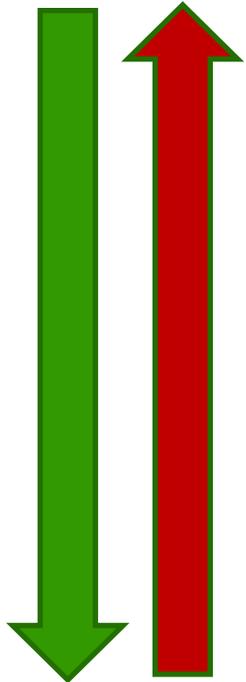
*„Die einzige Möglichkeit, die Kunst des Redens zu lernen,
ist zu reden und zu reden und zu reden, zu reden und reden und reden.“
(Brian Tracy)*



VAKOG - SYSTEM

	VISUELL	„Ich sehe jetzt klar.“
	AUDITIV	„Da klingt stimmig.“ „Da klingelt ´s schon!“
	KINÄSTHETISCH	„Das gibt mir ein gutes Gefühl.“ „Dabei kribbelt es im Bauch.“
	OLFAKTORISCH	„Ich kann ´s jetzt förmlich riechen.“ „Das stinkt mir.“ „Da ist doch etwas faul.“
	GUSTATORISCH	„Da ist nach meinem Geschmack.“ „Mir läuft das Wasser im Mund zusammen.“

1st impression goes a long way...



SYMPATHISCH

4. Sympathieprüfung (ist er/sie mir sympathisch?)
3. Intelligenzprüfung (macht das Sinn, was er/sie macht?)
2. Werteprüfung (stimmen unsere Werte überein?)
1. Echtheitsprüfung (ist er/sie authentisch, echt?)

UNSYMPATHISCH

Erster visuelle Eindruck (250stel Sekunde) ist viel schneller als auditiver Eindruck (2 Sek) ...

DIE KOMPETENZEbenen

- **Methoden Kompetenz**
- **Fachliche Kompetenz**
- **Emotionale Kompetenz**
- **Persönliche Kompetenz**

Was ist mein WARUM? Warum stehe ich da?
Entscheidet über Erfolg oder nicht Erfolg

DIE 3 ELEMENTE EINER REDE

ETHOS

Credibility



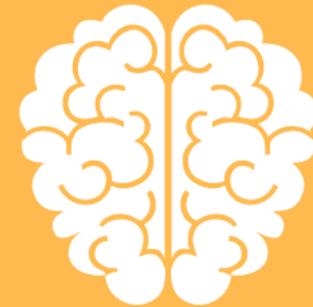
PATHOS

Emotion



LOGOS

Logic



DIE 3 ELEMENTE EINER REDE

Aristoteles unterschied 3 Elemente in einer Rede

LOGOS

ETHOS

PATHOS



Alle drei – Logos, Ethos und Pathos – müssen in einer erfolgreichen Rede verknüpft sein, wenn wir unsere Zuhörer erreichen und motivieren wollen.

5 STUFEN FÜR DIE PERFEKTE REDE

Aristoteles nannte 5 Stufen, um zur perfekten Rede zu gelangen

1. INVENTIO

2. DISPOTIO

3. ELOCUTIO

4. MEMORIA

5. ACTIO



DIE 3 EBENEN DER KOMMUNIKATION

- **Körpersprache**
- **Tonalität**
- **Inhalt**



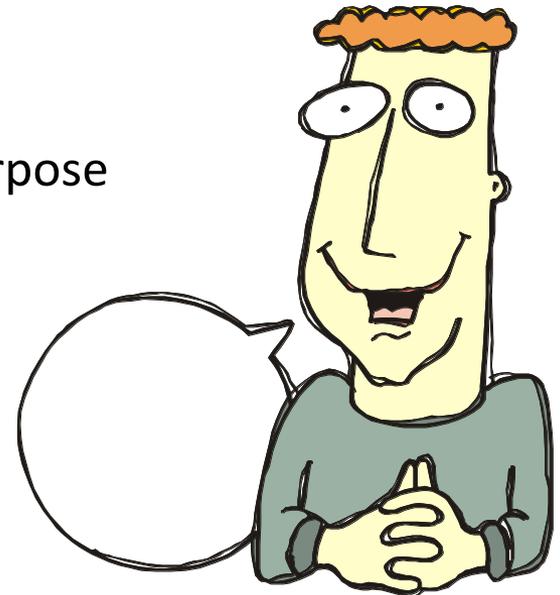
GESTIK - WOHIN MIT DEN HÄNDEN?

DAS WICHTIGSTE: SEI AUTHENTISCH UND FÜHL DICH WOHL

Die Karten oder einen Stift locker in der Hand halten

Vermeide es ...

- die Arme hinter dem Rücken zu verschränken
- zu „beten“
- Arme vor dem Körper verschränken – außer Zuhörerpose
- Hände in die Hosentaschen („Westernheld“)
- Hände seitlich herunterhängen lassen („Gorilla“)
- „Feigenblatthaltung“
- „Parade abnehmen“



GESTIK - WOHIN MIT DEN HÄNDEN?



DAS ZIEL EINER REDE

- Handlung beim Publikum erwirken
- ...dass die Leute losmarschieren
- Motivieren



„Jede Rede hat einen Zweck zu erfüllen.“
(Peggy Noonan, Redenschreiberin für Ronald Reagan)

REDNER HABEN EINEN ZWECK ZU ERFÜLLEN

Worauf soll unsere Rede hinauslaufen?

- **Welchen Zweck verfolge ich mit meiner Rede?**
- **Was soll das Publikum nachher tun?**
- **An welche Aussagen soll sich das Publikum erinnern?**

*„Jede Rede hat einen Zweck zu erfüllen.“
(Peggy Noonan, Redenschreiberin für Ronald Reagan)*



TEIL 1 - DER START

Ein guter Beginn muss folgende Ziele erreichen

- Lenkt die **Aufmerksamkeit der Zuhörer** auf das Thema und die persönliche Bedeutung
- Überbrückt die Lücke zwischen der **Gedankenwelt des Publikums** und dem Tagesthema
- Zeigt die **Glaubwürdigkeit** des Präsentators



Akzeptanz ist der Schlüssel ... und der allerbeste Weg, akzeptiert zu werden, ist zu lächeln – besonders in den ersten Sekunden.

TIPPS FÜR EINEN GUTEN START

Start

- Zitat oder Sprichwort
- Persönliche Geschichte
- Metaphern, Stories
- Statistiken und Studien
- Rhetorische Fragen
- Schätzfrage
- Video
- Eine Vorführung (Zaubertrick, Instrument)
- Der heutige Tag vor ...Jahren
- Die heutige Zielgruppe
- Ein imaginäres Bild entwerfen
- Provokante Statements
- Ein Spiel
- Quizfrage

Es gilt 4 grundlegenden Präsentationsziele zu erreichen:



- Informieren
- Überzeugen
- Motivieren
- Amüsieren / Unterhalten

"Ohne eine klare, überzeugende Botschaft ist sogar die brillianteste Präsentation sinnlos."

(Brian Tracy)

Nur ein starker Schluss ist ein guter Schluss

Der Schluss bleibt am längsten im Gedächtnis der Zuhörer haften

- **Abschluss mit Appell**
- **Zusammenfassung Argumente/ Konsequenzen**
- **Zitat, Gleichnis**

Vergiss den abschließenden Aufhänger nicht!



Ein guter Sprecher verknüpft seine Botschaft mit einem Aufruf zum Handeln

Aufruf zum Handeln

- *„Ich fordere Sie auf, mutig...stark...optimistisch...zukunftsorientiert...zu sein“*

Aufmunternder Abschluss mittels Appell

- *„Meine Damen und Herren, angesichts....appelliere ich an Sie...“*
- *Lassen Sie uns ... Wir können es gemeinsam schaffen ...«*

SPRECHTRAINING

BASISÜBUNG VORLESEN

1. Nimm einen Text - Lies ihn und nimm ihn auf
2. Vertiefendes Lesen – Lies den Text noch zwei Mal – ohne Aufnahme
 - So schnell als möglich
 - Halblaut
3. Mentaltraining – Achte auf Betonungsmöglichkeiten und Pausen
4. Erneutes Vorlesen und Aufnehmen – Lies den Text so gut du kannst

GEDICHTE AUSWENDIG LERNEN

Übung: Besser werden 1

- Verbessert Redestil und Redefähigkeit
- Beim Rezitieren mit kraftvoller und leidenschaftlicher Stimme
- Rhythmus und Tonfall variieren
- Verschiedene Wörter nacheinander betonen
- Vorstellung, für eine Hauptrolle eines Films mit Starbesetzung vorsprechen

VON SHAKESPEARE LERNEN

Übung: Besser werden 2

- Monologe in Hamlet, Macbeth, Julius Caesar und Romeo und Julia
- Damit profitieren rhetorische Kompetenz und Überzeugungskraft

*„Das Wunderbare beim professionellen Reden ist,
dass Sie niemals schlechter werden können.“*

(Brian Tracy)

KOMFORTZONE VERLASSEN

Wer ein exzellenter Redner werden möchte, muss bereit sein...

- **die Komfortzone zu verlassen**
- **negative Gefühle in Kauf zu nehmen**
- **in die Panikzone und Lernzone zu gehen**

„Verlasse deine Komfortzone jetzt!“

EINE REDE VORBEREITEN – SYSTEMATISCH BEGINNEN

Nimm ein leeres Blatt Papier und schreibe

- **Notiere den Titel deiner Rede**
- **Schreibe den Zweck oder das Ziel deiner Rede**
- **Erstelle eine Liste aller Ideen, Einsichten, Schlagworte, Statistiken, Beispiele oder Illustrationen für deinen Vortrag**
- **Und schreibe und schreibe und schreibe...**

REDEFORMATE

- **STANDARDSHEMA 5 SATZ**
- **PROBLEMLÖSE-FORMEL**
- **LAUDATIO**
- **BARAS**
- **STEGREIFREDE 3 SATZ**

STANDARD-SCHEMA 1

Minimalste Anforderung einer Rede

- **Einleitung** legt den Rahmen fest

- **Hauptteil** hier kommt das, was wir in der Einleitung versprochen haben,
3 Schlüsselaspekte

- **Schluss** Zusammenfassung

STANDARD-SCHEMA 2

Womit beginnt die Vorbereitung?

- **Zuerst Zielsatz** – Was ist das Ziel? Handlungsaufforderung!
- **Dann Hauptteil** mit mind. 3 Argumenten, Gedanken, Schlüsselaspekten, ...
- **Einleitung** – Story, Metapher, Zitat, ...

- **Knalleffekt** nie in den ersten 5 Sekunden – Aufmerksamkeit, Einhören
- **Letzter Eindruck** bleibt in Erinnerung!
- **Was soll Publikum** nach deiner Rede **tun**?

DIE 5-SATZ METHODE

■ Einleitung

■ 1. Argument

■ 2. Argument

■ 3. Argument

■ Schlussfolgerung

- Thema: Keine Haustiere für Kinder!
- 1. Argument: die Haltung ist meistens nicht artgerecht
- 2. Argument: viele Haustiere werden als Spielzeug missbraucht statt dadurch eine richtige Tierpflege zu erlernen
- 3. Argument: die Pflege erfolgt oft sowieso nur von Eltern, Kinder vernachlässigen sie nach der ersten Begeisterung
- Schlussfolgerung: Haustierhaltung durch Kinder ist weder tier- noch kindgerecht

PROBLEMLÖSEFORMEL

PROBLEM LÖSEN

- **Lage-Analyse**
 - **Ursachen-Analyse**
 - **Ziel- Bestimmung**
 - **Lösungsvorschläge**
 - **Appell**
- Lage-Analyse: der Zoo stört seine Nachbarn durch Lärm und Geruch
 - Ursachen-Analyse: durch Wachstum von Zoo und umliegender Bebauung ist kaum Platz in der Stadt
 - Ziel-Bestimmung: ein moderner Zoo mit artgerechter Haltung braucht Platz
 - Lösungsvorschläge: Erweiterungsgelände kaufen oder auf flächenintensive Savannen-Großtiere verzichten
 - Appell: spenden Sie für das Zoo-Erweiterungsgelände!

LAUDATIO

Lobrede

Geburtstag, Jubiläum, Grabrede, Hochzeit

4 Lebensaufgaben

1. Arbeitswelt
2. Liebe
3. Gemeinschaft
4. Lebens-Kunst

Wir erzählen nur Gutes über diesen Menschen!

Schnellschuss oder Stehgreifrede

- **B** Begrüßung
- **A** Anlass
- **R** Rückblick
- **A** Ausblick
- **S** Schluss

DIE LÖKL-REDE

Die 3 Primärenergien nutzen

- **M** Muse
- **M** Macher
- **M** Mentor

KOMPROMISS

- **Problem**

- **Pro**

- **Contra**

- **Schlussfolgerung**

- **Appell**

- Problem: sollen wir Halloween wieder abschaffen?
- Pro: Allerheiligen als christliches Fest wird kommerzialisiert
- Contra: Kinder haben Spaß an der Verkleidung
- Schlussfolgerung: selbstgemachte Verkleidungen sind weniger kommerziell
- Appell: überzeugen Sie Ihre Kinder!

PRÄSENTATIONSTECHNIK

Aufmerksamkeit der Teilnehmer aufrechterhalten

- **Medien Mix (VAKOG)**
 - **PPP**
 - **Flipchart**
 - **Film, Videos, Auditive Anker**
 - **Pinnwände - Kärtchen**

- **Pausen**

- **Fragen(Interaktion)**

MODERATIONSKARTEN

- Keine A4 oder A5 Blätter!
- Handelsübliche MK
205mm x 95, 120g
- Dünnes Papier-Zittern
- Große Schrift, dicker Stift,
Farbkontrast
- Karten nummerieren,
einseitig beschriften
- Keine ganzen Sätze
- 3-4 Stichwörter/Karte
- Kein Auswendiglernen!
Außer Einleitung!

- Zu viel Information
- Zu kleine Schrift, zu kleine Bilder
- Linien zu dünn
- Keine Farben
- Zu viele Folien (mehr als 1 Folie/Minute)
- PPP zu lange eingeblendet, „B“-Taste
- Kein durchgehendes Design

Die 1-7-7-Regel für PowerPoint-Folien

- Häufig empfohlene Regel für übersichtliche Folien:
 - Immer nur ein Gedanke pro Folie
 - Sieben Punkte/Folie, sieben Wörter/Zeile
- Diese Folie folgt der 1-7-7-Regel
- Haben Sie schon einmal einen Vortrag gehört,
 - der aus solchen Folien bestand?
 - Wie fanden Sie denn das?



POWERPOINT-PRÄSENTATIONEN

Die 1-7-7-Regel

- 1 Gedanke pro Folie
- 1 Bild
- 7 Punkte/Folie
- 7 Wörter/Zeile

Die 1-7-7-Regel für PowerPoint-Folien

- Häufig empfohlene Regel für übersichtliche Folien:
 - Immer nur ein Gedanke pro Folie
 - Sieben Punkte/Folie, sieben Wörter/Zeile
- Diese Folie folgt der 1-7-7-Regel
- Haben Sie schon einmal einen Vortrag gehört,
 - der aus solchen Folien bestand?
 - Wie fanden Sie denn das?



FEHLER DES PRÄSENTATORS MIT FOLIEN

- Spricht zur Leinwand
- Versteckt sich hinter Projektor/Laptop
- Verdeckt die Sicht mit dem Körper
- Zu viele Folien, zu rascher Wechsel

PPP ist ein Hilfsmittel!

Der Redner ist der Hauptfokus!



FLIPCHART 1

- Für Präsentationen bis ca. 30 TN
- Für Kernaussagen, Schlagwörter, Zahlen, spontane Beiträge
- Leicht transportierbar
- Charts lassen sich auch vorbereiten und im Vortrag ergänzen
- Protokollierung mit Fotoprotokoll



FLIPCHART 2

TIPPS FÜR DEN EINSATZ

- TTT-Regel
- Überschrift
- Leserliche Handschrift notwendig
- Stichpunkte, kurze Sätze, 7 Zeilen
- Farben: rot, schwarz, grün, blau
- Bleistiftnotizen sind für das Publikum nicht sichtbar



TTT - REGEL

- **TOUCH** > berühren, Flipchart, OH, Leinwand
- **TURN** > den Kopf Richtung Publikum drehen
- **TALK** > sprechen!



DIE MACHT DES DREIKLANGS

- Von den Menschen, durch die Menschen und für die Menschen
- Jedes Opfer bringen, jede Last tragen, jeden Preis bezahlen
- Sie haben jetzt die Fähigkeit, jedes Problem zu lösen, jedes Hindernis zu überwinden und jedes Ziel zu erreichen
- Auf dass die Regierung des Volkes durch das Volk und für das Volk niemals von der Erde verschwinden möge
- Niemals zuvor in der Geschichte hatten so viele so wenigen so viel zu verdanken.

EINWANDBEHANDLUNG



Einwandvorwegnahme

... natürlich könnten Sie gleich fragen, ob ... und da kann ich Sie beruhigen...

Einwandumkehr

... sehen Sie, das ist ja der Grund, weswegen ich Sie anrufe: Wenn Sie mehr Zeit (Geld) haben möchten, kann unser Angebot Ihnen genau das ja verschaffen...

Relativierung

...da sprechen wir natürlich schon über einiges an Geld. Nun rechnen Sie mal selbst nach. Sie nutzen unser Angebot mal angenommen über ... (wieviele Jahre?). Gut, dann bedeutet das pro Tag gerade mal XY €. Oder: ...dadurch sparen Sie bei jedem Vorgang XY €. Das sind auf die Laufzeit hochgerechnet bereits ZZ €. Und das ist doch schon viel mehr als das ganze kostet.

Polarisierung

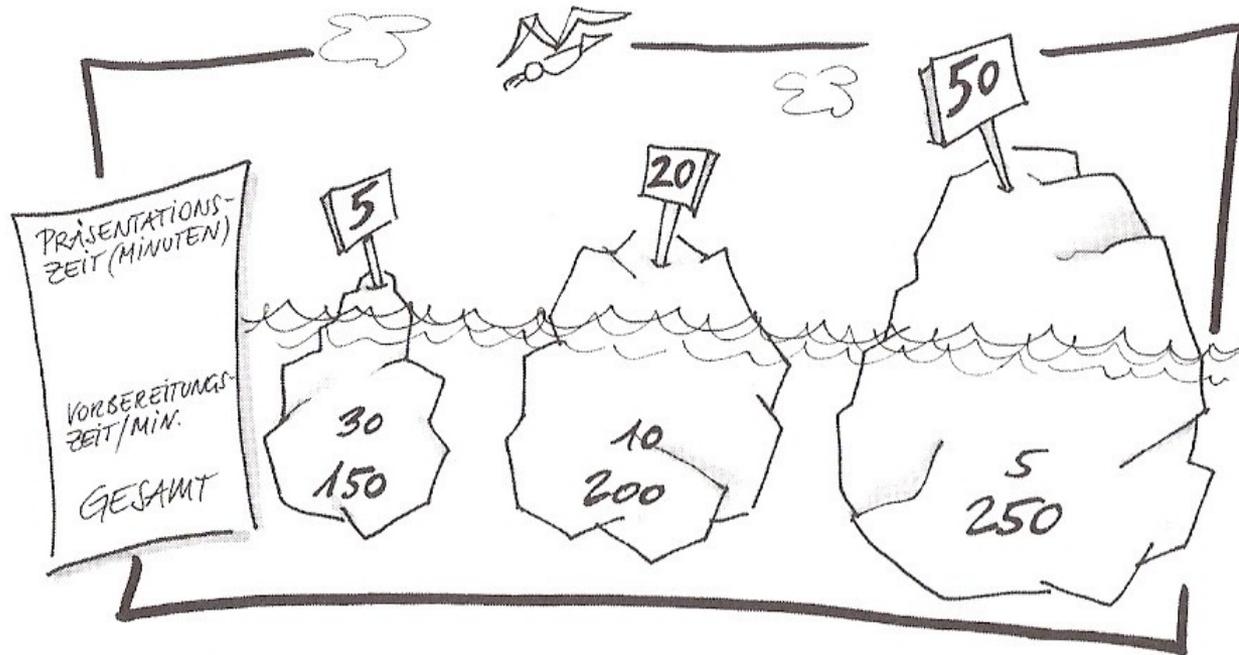
...wer A sagt muss auch B sagen. Man kann entweder mitmachen oder man ist raus.

Ablenkung

...das ist sicher ein besonderer Punkt. Lassen Sie uns zunächst Ihre Vorteile durchgehen. Dann erkennen Sie von selbst die Antwort auf Ihre Frage.

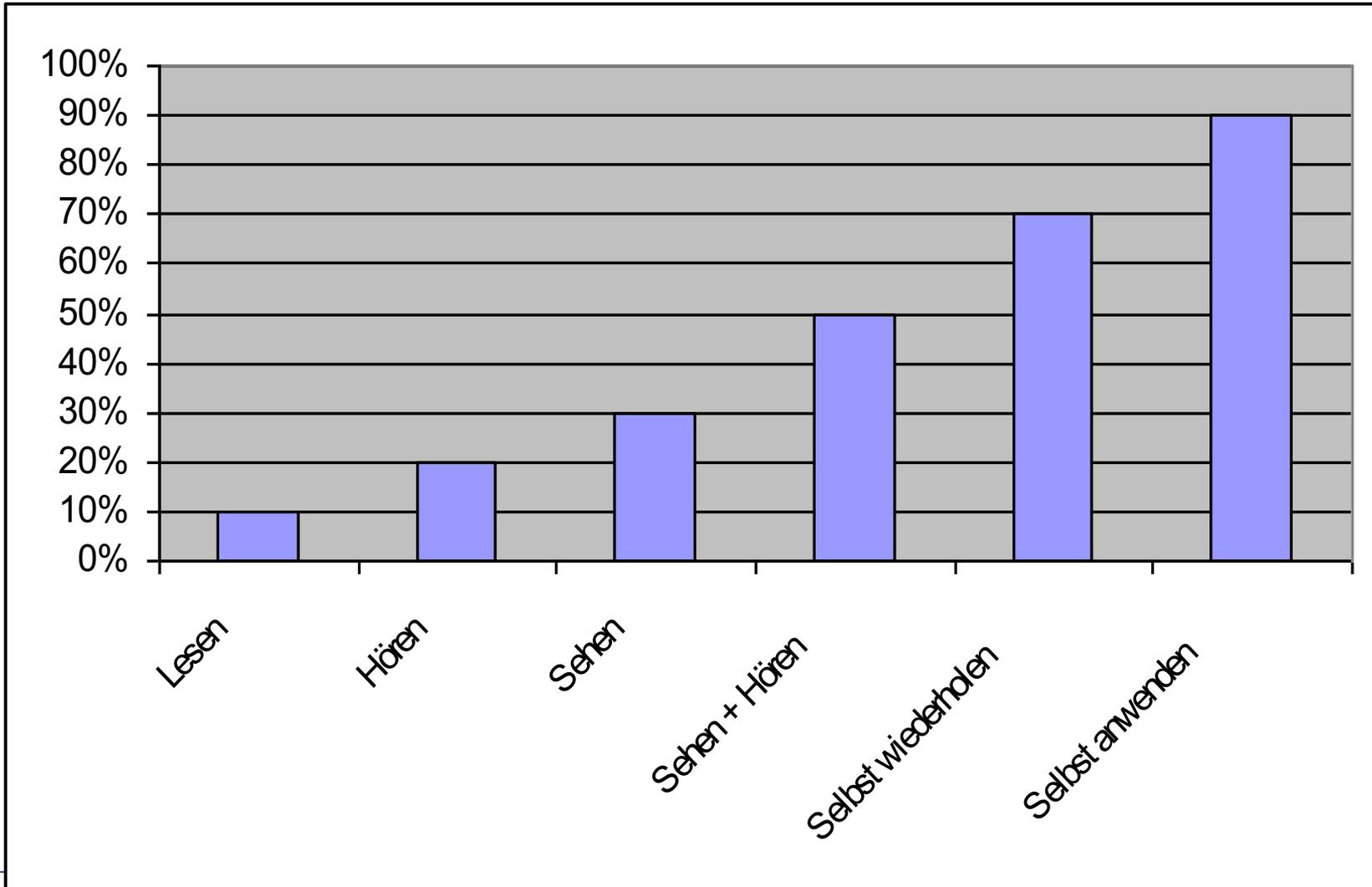
VORBEREITUNGSZEIT FÜR PRÄSENTATIONEN

Wieviel Vorbereitungszeit?



1.2. Die eigentliche Präsentation ist nur die Spitze des Eisberges: Natürlich benötigen Sie zur Vorbereitung eines längeren Vortrages mehr Zeit als für einen kürzeren – aber der Aufwand pro Vortragsminute sinkt, je länger Ihre Präsentation dauern soll.

BEHALTENSQUOTE VON INFORMATIONEN



EINWÄNDE UND VORWÄNDE

Einwandbehandlung führt den Zuhörer wieder zum Nutzwert
Ernsthafte Fragen zur Leistungsfähigkeit, Zuständigkeit etc.

Vorwandbehandlung führen den Sprecher zur Bedarfsermittlung
Hier fehlt das Vertrauen in den Sprecher > Abwimmeln

Einwände und Vorwände sind meist die direkte Folge mangelhaften Einfühlungsvermögens in den Zuhörer

Im VERKAUF:

Die meisten Vorwände erhalten Hochdruckverkäufer;
die meisten Einwände erhalten Beratungsverkäufer.

EINWANDBEHANDLUNG



Ablenkung

...das ist sicher ein besonderer Punkt. Lassen Sie uns zunächst Ihre Vorteile durchgehen. Dann erkennen Sie von selbst die Antwort auf Ihre Frage.

Tabuisierung

...nein, damit möchte ich nichts zu tun haben. Solche Fälle sollten Sie bitte nicht mit uns in Verbindung bringen. Von derart unanständigen Praktiken habe ich mich hier sehr zu distanzieren... (alternativ dazu nonverbal Entsetzen zeigen und andeuten zu gehen).

Appell

...machen Sie jetzt bloß nicht den Fehler, wegen irgendeiner Kleinigkeit am Ende ohne ... dazustehen. Das dürfen Sie nicht!

Offensivspiegelung

...genau das können wir nun gebrauchen. Sie haben uns die Bedingungen gestellt, unter denen wir präsentieren. Sie müssen bitte nicht glauben, dass uns das hier entgangen ist, wie Sie jeden Vorteil für sich nutzen. Vielleicht stellt sich ja die Frage Ihrer momentanen Wettbewerbsfähigkeit und nicht unserer!

ARGUMENTATIVE EINWANDBEHANDLUNG



Eisbrecher-Argumentation

...also mein Gefühl sagt mir, dass Sie in diesem Moment gar kein Vertrauen haben in uns, was ich hier sage. Was ist wirklich los?

Entschuldigung

...das tut mir leid. Da habe ich wohl nicht genau genug erklärt...

Referenz

...Sie kennen doch die Firma/die Familie/den Ingenieur XYZ. Ich habe hier ein Referenzschreiben, aus dem ganz klar hervorgeht, dass die von Ihnen bezweifelten Fakten von uns erfüllt werden. Schauen Sie mal hier...

Nutzwerttabelle

...schauen wir uns doch mal gemeinsam an, welche Punkte für Sie wie wichtig sind. Ich nehme dazu mal ein Blatt und wir schreiben alles, was Ihnen wichtig ist, hier links hin. Dann sagen Sie bitte selbst, wie wichtig Ihnen jeder einzelne Punkt ist und wir notieren Ihre Alternative gleich daneben. Am Ende wird sicher deutlich, wo Ihr Vorteil liegt...

**„Wer lange glücklich sein will,
muss sich oft verändern.“
(Konfuzius)**

