

# **Wer besser kommuniziert ist erfolgreicher!**

**20 Regeln für eine gewinnende  
Kommunikation, die Sie sofort und jederzeit  
einsetzen können!**

**Ein kleiner Ratgeber von Günter W. Heini**



# Was Sie in diesem Ratgeber lernen

Fakt ist: Ihre Kommunikation entscheidet über Ihren Erfolg. Je besser Sie kommunizieren, desto mehr Erfolg können Sie haben. Das haben Sie wahrscheinlich schon gewusst, aber trotzdem wird in vielen Unternehmen und von vielen Selbständigen schlecht kommuniziert. Hinterher wundern sich viele, warum das, was sie sagen, so schlecht ankommt. Dabei geht es nicht nur darum, was wir sagen, sondern wie wir es sagen.

In diesem Mini-Ratgeber erfahren Sie 20 einfache Regeln, die ich selbst in über 15 Jahren im internationalen Vertrieb und Marketing mühsam lernen musste. Als Dipl. Ing. Maschinenbau war ich jeden Tag im direkten Kundenkontakt und erst durch manche Fehler habe ich das gelernt, wovon Sie jetzt profitieren können.

Wenn Sie diese 20 einfachen Regeln anwenden und umsetzen, bleiben Ihnen manche negativen Erfahrung erspart und Sie werden mehr Freude im direkten Kundenkontakt haben.

Als Vertriebsexperte und Verkaufs- und Werbetexter wünsche ich mir, dass Sie wertschätzend und erfolgreich kommunizieren. Dazu gehört, dass Sie aktiv zuhören und verstehen, was Ihr Kunde wirklich braucht. Nur wenn Sie seinen wahren Bedarf kennen, können Sie ihm wirklich helfen. Dazu gehört möglicherweise auch der Mut, dem Kunden ein NEIN zu geben, wenn Sie nicht die passende Dienstleistung oder das passende Produkt für sein Problem haben.

Wenn Sie mehr über mich meine Dienstleistung erfahren möchten, besuchen Sie meine [Webseite](#) oder rufen Sie mich an unter Tel. 06268-2110016.

Ich helfe Ihnen gerne zukünftig wertschätzender und erfolgreicher zu kommunizieren.

Ihr Günter W. Heini



## Inhalt

<b>1. Der erste Eindruck entscheidet!</b>	<b>4</b>
<b>2. Treten Sie positiv auf!</b>	<b>4</b>
<b>3. Lächeln Sie auch am Telefon</b>	<b>4</b>
<b>4. Kommunizieren Sie positiv!</b>	<b>4</b>
<b>5. Nennen Sie den Namen des Gesprächspartners</b>	<b>5</b>
<b>6. Hören Sie aktiv zu!</b>	<b>5</b>
<b>7. Das bewirkt aktives Zuhören</b>	<b>5</b>
<b>8. So hören Sie aktiv zu</b>	<b>6</b>
<b>9. Fragen Sie gezielt</b>	<b>6</b>
<b>10. Stellen Sie offene Fragen</b>	<b>6</b>
<b>11. Formulieren Sie verständlich</b>	<b>7</b>
<b>12. Formulieren Sie konkret!</b>	<b>7</b>
<b>13. Formulieren Sie immer einen klaren Nutzen!</b>	<b>7</b>
<b>14. Visualisieren Sie!</b>	<b>7</b>
<b>15. Klären Sie den Bedarf!</b>	<b>8</b>
<b>16. Vermeiden Sie Sympathiekiller!</b>	<b>8</b>
<b>17. Schätzen Sie unzufriedene Kunden</b>	<b>8</b>
<b>18. Sagen Sie öfters mal Danke!</b>	<b>9</b>
<b>19. Rufen Sie auch mal zwischendurch an!</b>	<b>9</b>
<b>20. Denken Sie über den Tellerrand hinaus!</b>	<b>9</b>

## 1. Der erste Eindruck entscheidet!

Hätten Sie gewusst, dass wir Menschen einen Gesprächspartner innerhalb der ersten paar Minuten beurteilen. Und zwar beurteilen wir ...

1. **Den Sprachinhalt:** also was wir sagen.
2. **Den akustischen Eindruck:** also die Stimme, den Akzent, die Sprechweise.
3. **Den visuellen Eindruck:** Unsere Körperhaltung, die Mimik und Gestik, die Kleidung.

In den ersten Minuten nehmen wir zu 55 % visuelle Eindrücke auf, zu 38 % akustische Eindrücke und zu 7 % das, was wir sagen. Wir beurteilen also andere nur zu 7 % nach dem, was sie sagen. Nutzen Sie also die Chance zu einem ganz besonderen Eindruck bei Ihrem Gegenüber.

## 2. Treten Sie positiv auf!

Für den ersten Eindruck gibt es in der Regel keine zweite Chance. Treten Sie daher von Beginn an selbstbewusst, positiv und mit einem Lächeln auf. Starten Sie mit Smalltalk wie beispielsweise: *"Der Weg zu Ihrem Büro ist hervorragend ausgeschildert, da kann man sich gar nicht verlaufen."*

## 3. Lächeln Sie auch am Telefon

Zwar kann Sie der Gegenüber nicht sehen, aber wenn Sie ehrlich lächeln, klingt Ihre Stimme viel freundlicher. Und seien Sie bitte höflich und respektvoll am Telefon. Denn nichts ist schlimmer als ein unfreundlicher Gesprächspartner am Telefon. Mit dem wollen Sie am liebsten nie mehr telefonieren.

## 4. Kommunizieren Sie positiv!

Die deutsche Sprache hat wunderbare Formulierungen, die geradezu wohltuend klingen, wenn wir sie hören.

- Das mache ich sehr gerne für Sie!
- Wir werden bestimmt eine gute Lösung für Sie finden!

- Ich kann Sie sehr gut verstehen!
- Wie kann ich Ihnen denn helfen?
- Darf ich Ihnen behilflich sein?

## 5. Nennen Sie den Namen des Gesprächspartners

Wir alle hören sehr gerne unseren eigenen Namen. Es tut uns mehr als gut, wenn wir immer wieder unseren Namen hören. Erwähnen Sie deshalb immer wieder den Namen Ihres Kunden.

- "Herr Müller, ich möchte Sie etwas fragen."
- "Herr Müller, kann ich noch etwas für Sie tun."
- "Herr Müller, wann darf ich Sie noch einmal anrufen?"

## 6. Hören Sie aktiv zu!

Bestimmt kennen Sie das auch. Sie haben Besuch von einem Kunden und kommen überhaupt nicht zu Wort. Nach dem Gespräch sind Sie enttäuscht, denn Sie hatten gar keine Gelegenheit zu sagen, was Sie sich vorstellen. Machen Sie es besser, indem Sie den Kunden ehrlich fragen: "Herr Simon, erzählen Sie mir doch bitte, wo genau Sie der Schuh drückt." Und Sie werden staunen, welche Details Ihnen der Kunde erzählt, wenn Sie ihn so zum Reden einladen.

## 7. Das bewirkt aktives Zuhören

- Der Kunde fühlt sich wertgeschätzt.
- Sie sparen Zeit, da Sie nicht lange aneinander vorbeireden.
- Sie erfahren wichtige Details.

Vermeiden Sie deshalb diese Fehler beim Zuhören

- Während der Kunde noch redet, denken Sie schon über Ihre nächsten Äußerungen nach.
- Sie wollen mit Gewalt Ihren Wissensvorsprung zeigen und reden zu viel.
- Sie treffen eine voreilige Schlussfolgerung und verpassen, was der Kunde wirklich sagt.
- Sie hören, was Sie hören wollen, statt was der Kunde sagt.

Eine gute Regel ist:

- **2/3 zuhören**

- **1/3 reden**

**Deswegen haben Sie zwei Ohren und nur einen Mund.**

### **8. So hören Sie aktiv zu**

- Stellen Sie immer wieder Rückfragen, um zu zeigen, dass Sie noch dabei sind.
- Fassen Sie das Wesentliche zusammen, indem Sie sagen: "Darf ich kurz wiederholen, damit ich es richtig verstehe?"
- Zeigen Sie durch Kopfnicken, häufigen Blickkontakt oder Notizen, dass Sie aktiv zuhören.
- Lassen Sie den Kunden bitte ausreden.

### **9. Fragen Sie gezielt**

Sie kennen den Spruch: Wer fragt der führt. Da ist was Wahres dran. Denn mit geschickten Fragen können Sie das Gespräch in die Richtung lenken, die Sie wünschen. Denn nur mit den richtigen Fragen erhalten Sie auch die richtigen Antworten. Was bewirken Sie mit guten Fragen?

- Sie bringen den Kunden zum Nachdenken und erfahren so mehr Hintergrundinformation.
- Sie zeigen Interesse an Ihrem Kunden und gewinnen an Sympathie.
- Sie erhalten mehr Information über die Probleme und Wünsche des Kunden.

### **10. Stellen Sie offene Fragen**

Was passiert, wenn Sie offene Fragen stellen?

- Sie halten das Gespräch im Gang.
- Sie kommen dem Abschluss näher.
- Sie laden den Kunden ein, seine Gedanken und Sichtweisen zu äußern.

Was sind typische offene Fragen?

Die Sie übrigens gerade zu Beginn eines Gespräches stellen sollten.

Fragen wie:

- Was ist Ihnen besonders wichtig?
- Warum waren Sie mit unserer Lieferung nicht zufrieden?
- Was muss geschehen, damit Sie von unserer Leistung überzeugt sind?

### **11. Formulieren Sie verständlich**

Verstehen Sie diesen Satz? "Auf Basis einer statistischen Erhebung, die wir mithilfe einer ausgeklügelten Formel innerhalb eines Zeitraumes von 5 Jahren erstellt haben, ergibt sich eine Situation, die eine Wertevorstellung erfordert, die wir so nicht aufbringen können." Wie bitte, können Sie noch einmal wiederholen?

Der ist ein Meister in der Kommunikation, der Kompliziertes einfach und verständlich ausdrücken kann. Sprechen Sie deshalb so einfach und verständlich wie möglich.

### **12. Formulieren Sie konkret!**

Reden Sie nicht lange um den heißen Brei herum, sondern sagen Sie klipp und klar: "Ich sehe mir die Sache gleich an und werde Sie direkt erledigen." Streichen Sie Konjunktive wie "könnte", "dürfte" oder "sollte" rigoros aus Ihrem Wortschatz, denn damit erweisen Sie weder dem Kunden noch Ihnen einen Gefallen, weil Sie im Unklaren bleiben.

### **13. Formulieren Sie immer einen klaren Nutzen!**

Den Kunden interessiert nur eine Sache: "**Was bringt mir das?**" Ob Ihr Produkt die schönste Farbe, das tollste Design, die geilste Idee oder die ausgeklügeltste Erfindung ist, ist ihm völlig egal. Nutzen Sie deshalb Formulierungen wie:

- "Das garantiert Ihnen ..."
- "Dadurch gewinnen Sie ..."
- "Das bedeutet für Sie ..."
- "Damit erreichen Sie ..."
- "Deshalb gewinnen Sie täglich ..."

### **14. Visualisieren Sie!**

Fakt ist: Ein Bild sagt mehr als tausend Worte! Vom gesprochenen Wort dagegen können wir uns **nur etwa 10 % merken**. Verpacken Sie

deshalb die entscheidenden und wichtigen Aussagen in gute Bilder. Vielleicht machen Sie vor den Augen des Kunden eine Skizze mit den wichtigsten Fakten und Zahlen. Und keine Angst, wenn Sie nicht gut zeichnen können - wichtig ist, dass sich der Kunde die zentralen Punkte gut merken kann.

### **15. Klären Sie den Bedarf!**

Stellen Sie sich vor, Sie vertreten mehrere Autohäuser und zu Ihnen kommt ein Interessent, von dem Sie glauben, er würde einen Mercedes kaufen. Der Interessent plant jedoch einen VW zu kaufen. Wenn Sie den Bedarf zu Beginn nicht klären, werden Sie ihm verzweifelt versuchen einen Mercedes zu verkaufen, nur um am Ende enttäuscht festzustellen, dass er von Anfang an einen VW kaufen wollte.

### **16. Vermeiden Sie Sympathiekiller!**

Achten Sie darauf, dass Sie nicht mit Sympathiekillern ein Gespräch "abwürgen". Das könnte sein:

- Da sind Sie bei uns völlig falsch.
- Das haben wir noch nie gemacht.
- Das ist unmöglich.
- Darüber will ich nicht mit Ihnen reden.

Mit solchen drastischen Aussagen bringen Sie jedes Gespräch zu einem abrupten Ende.

### **17. Schätzen Sie unzufriedene Kunden**

Das klingt im ersten Moment paradox. Aber: **Nur 5 % aller unzufriedenen Kunden machen Ihrem Ärger Luft.** Die restlichen 95 % wechseln das Produkt oder gar das Unternehmen. Wenn Sie die 5 % unzufriedenen Kunden also ernst nehmen, können Sie mit geeigneten Maßnahmen reagieren und Ihr Produkt und Ihren Service verbessern und dafür sorgen, dass Sie weniger Kunden verlieren. Beschwerden und Reklamationen sind also richtig große **Chancen** einen unzufriedenen Kunden zurück zu gewinnen!

### **18. Sagen Sie öfters mal Danke!**

Sagen Sie auch Danke für kleinere Vorkommnisse. Machen Sie es sich zu einer Gewohnheit, dass Sie bei jedem Anruf Danke für den Anruf sagen. Wenn Sie eine Bestellung erhalten, bedanken Sie sich. Wenn es eine Rückfrage gibt, bedanken Sie sich. Mit jedem Danke zahlen Sie auf das Konto Ihres Kunden. Langfristig profitieren Sie davon, denn Kunden bevorzugen einen dankbaren Lieferanten statt einen unzufriedenen Lieferanten.

### **19. Rufen Sie auch mal zwischendurch an!**

Kennen Sie das auch? Manche Lieferanten rufen Sie nur an, wenn Sie einen Auftrag wollen. Ansonsten hören Sie von diesen Lieferanten nie was. Sie können es besser machen, wenn Sie auch zwischendurch mal anrufen, auch wenn es keinen aktuellen Anlass gibt.

Rufen Sie einfach an und sagen Sie: "Herr Müller, heute habe ich einen Artikel über ... gelesen und das hat mich an Sie erinnert. Da dachte ich, ich melde mich mal bei Ihnen." Bei solchen Gesprächen erfahren Sie manchmal viel mehr als wenn Sie mit einem konkreten Anlass anrufen.

### **20. Denken Sie über den Tellerrand hinaus!**

Stellen Sie sich vor, Sie lesen einen interessanten Artikel, der auch für Ihren Kunden interessant sein könnte, weil Sie beim letzten Besuch genau über dieses Thema gesprochen haben. Dann machen Sie doch direkt eine Kopie und schicken Sie diese dem Kunden. So zeigen Sie ehrliches Interesse an Ihrem Kunden und Sie verbessern die Kundenbeziehung. Sie werden staunen, wie dies die Kundenbeziehung positiv beeinflusst.

Und jetzt? Lassen Sie sich nicht aufhalten, sondern starten Sie ab heute mit einer besseren Kommunikation. Werden Sie jeden Tag etwas besser und Sie werden Ihren Erfolg nicht aufhalten können. Das garantiere ich Ihnen. Und wenn Sie der Meinung sind, Sie bräuchten Unterstützung bei Ihrer Kommunikation. Gerne. Ich freue mich auf Ihren Anruf. [Tel. 06268-2110016](tel:06268-2110016). Oder Sie schicken mir eine E-Mail an: [guenter.heini@t-online.de](mailto:guenter.heini@t-online.de)

## Über mich



Günter W. Heini absolvierte nach einer Ausbildung zum Industriemechaniker ein Studium des Maschinenbaus mit dem Abschluss zum Diplom Ingenieur Maschinenbau. Über den klassischen Weg der Konstruktion und Entwicklung wechselte er in den internationalen Vertrieb.

In über 15 Jahren erfolgreicher Vertriebs- und Marketingtätigkeit organisierte er den Vertriebsaufbau internationaler Konzerne und mittelständischer Unternehmen, entwickelte eine kontinuierliche Pressearbeit und sorgte für eine Vernetzung der Vertriebspartner. Er beherrscht die Terminologie des Maschinenbaus und weiß, welche Strategien im globalen Wettbewerb zu einem erfolgreichen und kontinuierlichem Wachstum führen.

Diese Erfahrungen fließen ein in seine Agentur für Business Texte und Vertriebsoptimierung. Mit verkaufstarken Werbetexten für Webseiten, Mailings, Broschüren und Geschäftsberichten optimiert er die Verkaufsprozesse seiner Kunden. Und hilft Ihnen die Möglichkeiten des Web 4.0 (Soziale Netzwerke etc., Blog) gewinnbringend zu nutzen.

Er bietet seinen Kunden komplette Kommunikations- und PR-Konzepte und übernimmt die Koordination der kompletten Öffentlichkeitsarbeit, schreibt Blog- und Fachartikel und sorgt für eine permanente Berichterstattung.

Er ist einer der wenigen Textcoaches, der über 15 Jahre Erfahrung im internationalen Vertrieb und Marketing mitbringt.

Sie finden ihn bei:

Webseite	<a href="http://www.ihr-text-coach.de">http://www.ihr-text-coach.de</a>
Blog	<a href="http://www.blog.ihr-text-coach.de">http://www.blog.ihr-text-coach.de</a>
XING	<a href="https://www.xing.com/profiles/GuenterW_Heini">https://www.xing.com/profiles/GuenterW_Heini</a>
Google +	<a href="https://plus.google.com/u/0/107573540699449553796/posts">https://plus.google.com/u/0/107573540699449553796/posts</a>
twitter	<a href="https://twitter.com/IHR_TEXT_COACH">https://twitter.com/IHR_TEXT_COACH</a>
Linkedin	<a href="http://www.linkedin.com/in/derverkaufstexter">http://www.linkedin.com/in/derverkaufstexter</a>
Slideshare	<a href="http://de.slideshare.net/damaskus">http://de.slideshare.net/damaskus</a>
Marketing-Börse	<a href="http://www.marketing-boerse.de/Search/list/?q=G%C3%BCnter+Heini">http://www.marketing-boerse.de/Search/list/?q=G%C3%BCnter+Heini</a>
Mitglied Profitexter	<a href="http://www.profitexter.net">http://www.profitexter.net</a>

So erreichen Sie ihn telefonisch: Tel. 06268-2110016

Bildrechte: <https://pixabay.com/de/anruf-kommunikation-kontakt-gesicht-15924/>