



Wie magische Worte dein Herz berühren!

Und ungeahnte Emotionen wecken!

Günter W. Heini

Vorwort

Zugegeben: Wir kennen sie alle - magische Worte -, die dein Herz berühren, deine Augen zum Tränen bringen und Emotionen in dir wecken, die du zuvor nie gekannt hast.

Wer kennt ihn nicht, den legendären Spruch von Martin Luther King (28. August 1963 in Washington):

"I have a dream."

Ein Traum, der bis heute in Millionen von Menschen rund um den Erdball weiterlebt und ihre Sehnsucht nach Überwindung von trennenden Grenzen am Leben erhält.

Oder den unvergessenen Spruch des amerikanischen Präsidenten John F. Kennedy (26. Juni 1963 in Berlin)

"Ich bin ein Berliner."

Oder ein Spruch von Jesus von vor über 2.000 Jahren, der heute noch Sonntag für Sonntag in Kirchen rund um den Globus verkündigt wird.

**"Niemand liebt mehr als einer, der sein Leben
opfert für seine Freunde."**

Bibel, Johannes 15:13

Natürlich geht es im Alltag, den du und ich täglich erleben, nicht nur um solche große, unvergessene Worte, aber wir haben tatsächlich ungezählte Möglichkeiten jeden Tag, Worte zu nutzen, die hilfreich sind, aber auch Worte, die sehr treffen und weh tun.

Genau darum geht es in diesem Ratgeber. Ich will dich darauf hinweisen, dass es tatsächlich einen großen Unterschied macht, was du sagst und wie du es sagt. Und was du schreibst und wie du schreibst.

**Denn Fakt ist: Deine Kommunikation
entscheidet über deinen Erfolg!**

Je besser du kommunizierst, desto mehr Erfolg wirst du haben. Das ist jetzt keine neue Weisheit, die auf meinem Mist gewachsen ist, und du wirst das bereits gewusst haben. Aber trotzdem wird in vielen Unternehmen und von vielen Selbständigen schlecht genug 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 gebe ich dir einige Regeln an die Hand, 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 in

unterschiedlichen Kulturen und erst durch manche Fehler habe ich gelernt, besser und zielführender und damit auch erfolgreicher zu kommunizieren.

Die Gute Nachricht: Besser zu kommunizieren ist ein Lernprozess. Du kannst tatsächlich täglich besser werden.

Wenn Du diese einfachen Regeln anwendest und umsetzt, bleiben dir manche negativen Erfahrung erspart, du wirst viel mehr Freude im direkten Kundenkontakt haben und schließlich auch erfolgreicher sein.

Als Vertriebsexperte und Verkaufs- und Werbetexter wünsche ich mir, dass Du wertschätzend und erfolgreich kommunizierst. Dazu gehört auch das aktive Zuhören und Verstehen, was der Kunde wirklich will und braucht.

Nur wenn du seinen wahren Bedarf kennst, kannst du ihm wirklich helfen. Dazu gehört auch manchmal der Mut, dem Kunden ein NEIN zu geben, wenn du nicht die passende Dienstleistung oder das passende Produkt für ihn hast.

Noch ein wichtiger Hinweis: Diese Tipps gelten sowohl für die schriftliche als auch für die verbale Kommunikation. In beiden Fällen nutzen wir Worte.

Wenn dir dieser Ratgeber hilft, freue ich mich sehr. Wenn Du darüber hinaus feststellst, dass deine Kommunikation - schriftlich wie verbal - verbessert werden könnte, freue ich mich, wenn du dich meldest.

Gerne helfe ich Dir deine Kommunikation zu verbessern. Wenn es eilig ist, kannst du mich direkt telefonisch erreichen unter Tel. 06268-2110016. Mehr über mich und meine Dienstleistung erfährst du auf meiner Webseite: <https://www.blog.ihr-text-coach.de>

Ihr Günter W. Heini

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'G. Heini'.

Inhalt

1. Die Macht und Kraft der Worte gekonnt ausnutzen	5
2. Sag öfters mal DANKE!.....	6
3. Unsere Texte haben enorme Bedeutung.....	7
4. Den Wert deiner Aussage steigern - durch sehr viel mehr Worte.....	8
5. Schalte mit deinen Worten das Kopfkino an.....	10
6. Die Krönung: Verwende außerordentlich beeindruckende und besonders herausragende Worte.....	10

1. Die Macht und Kraft der Worte gekonnt ausnutzen

Hast Du schon einmal darüber nachgedacht, welche gewaltigen Gefühle Worte in dir auslösen? Glaubst du, dass Worte nur aneinandergereihte Buchstaben sind? Oder glaubst Du, dass Worte ganz viel in dir auslösen können:

Gefühle der ...

- Leidenschaft
- Begeisterung
- Zuversicht
- Gewissheit
- Hoffnung

Aber auch Gefühle der ...

- Angst
- Hoffnungslosigkeit
- Trauer
- Verlassenheit
- Einsamkeit
- unendlichen Leere.

Dann mache doch einfach mal einen Test: Schau dir das Video von Matthias Steiner an, der den Olympiasieg 2008 in Peking seiner verstorbenen Frau widmet und spüre die Energie und vielleicht auch Tränen, die dir kommen, wenn du dieses Video anschaust. <https://youtu.be/lssO92BNsJc>.

Und dann liest du die Geschichte eines Menschen, dessen Leben im Drogentod endet. Spürst du die Verzweiflung, Hoffnungslosigkeit und die Einsamkeit?

Solche extrem unterschiedlichen Gefühle können Worte auslösen. Sie können einen Menschen erschlagen oder ihn aufrichten.

Die Frage an Dich ist: Was sollen deine Worte auslösen?

Deshalb: Mache dir bitte Gedanken, was du sagst und wie du es sagst? Überlege, wie du einen Text auf der Webseite, in einem Angebot oder einer Broschüre schreibst. Überlege dir, was du mit einer E-Mail erreichen möchtest. Welches Gefühl soll der Leser haben, nachdem er deine E-Mail gelesen hat?

Ich kann Dir garantieren. Wenn Du so an deiner Kommunikation arbeitest, wird es einen Riesenunterschied machen. Du wirst viel besser kommunizieren. Allerdings:

Du musst damit beginnen - am besten noch HEUTE!

2. Sag öfters mal DANKE!

Wir alle kennen das: Wir sagen Danke, wenn uns jemand einen Gefallen macht, etwas schenkt oder uns hilft. Dann sagen wir Danke. Dieses Verhaltensmuster sitzt tief in uns, denn schon als Kind haben uns die Eltern immer aufgefordert, manchmal vielleicht auch gezwungen, wenn uns jemand eine Süßigkeit geschenkt hat: "Sag Danke!"

Du kannst Danke aber noch ganz anders einsetzen - und zwar im Voraus. Für ein Verhalten, das noch nicht passiert ist, du dir aber wünschst.

Einige Beispiele:

- **Beispielsweise im Verkaufsgespräch:**

"Wir haben jetzt besprochen, wie wir das Projekt abwickeln wollen. Jetzt fehlt mir noch Ihre detaillierte Anfrage. Bitte schicken Sie diese an meine E-Mail-Adresse. Vielen Dank."

- **Du willst von einem Kollegen etwas**

Und schickst ihm deswegen eine E-Mail: "Stefan, bitte schicke mir das Dokument über das Projekt Müller. Vielen Dank."

Weitere Möglichkeiten, wo ein Danke wahre Wunder bewirkt:

- Sag am Ende einer E-Mail einfach Danke.
- Am Ende eines Angebots bewirkt die Formulierung "Danke für den Auftrag" ein kleines Wunder.
- Schreibe am Ende eines langen Artikels "Danke, dass Sie bis zum Ende gelesen haben."
- Wenn ein Kunde dich anruft oder eine Anfrage schickt bedanke dich.

Warum funktioniert das mit dem Danke so gut? Nun, ein Danke bewirkt, dass der andere in unserer Schuld steht. Er will dieses Danke zurückgeben, vielleicht in Form eines Auftrags oder einer Anfrage. Oder in Form eines Gefallens.

Übrigens, man nennt dies das Gesetz der Reziprozität - ein Gesetz, das funktioniert, seit es die Menschheit gibt. Einfacher formuliert heißt es:

Erst geben - dann nehmen!

Deshalb mein Tipp: Wenn du etwas schreibst, denke immer an den Leser und bringe deinen Dank zum Ausdruck.

3. Unsere Texte haben enorme Bedeutung

Welche Bedeutung hat die richtige Wortwahl für deine Texte - auf der Webseite, in Broschüren, in Angeboten, in Mailings ... Nehmen wir an, du verkaufst technische Produkte, vielleicht Maschinen. Jetzt wirst du sagen: "Okay, bei Maschinen geht es um technische Begriff, Fakten, Dimensionen, Stückzahlen ... Aber was bitteschön haben Gefühle da zu suchen?"

Sehr viel sogar, denn es macht einen gewaltigen Unterschied, wie ein Produkt beschrieben wird. Bitte lies mal diesen Text:

"Unsere neue Maschine erlaubt Ihnen ein Werkstück in 32 Minuten statt wie bisher 38 Minuten zu fertigen. Gleichzeitig spart die Maschine in jeder Stunde 15 % Prozent Strom, sodass Sie an einem 8-Stunden-Arbeitstag rund 45 Euro an Stromkosten sparen. Wir haben die Wartungsintervalle verlängert, sodass Sie jetzt nur noch alle 6 Wochen einen Maschinencheck durchführen müssen. Sie gewinnen also pro Monat einen zusätzlichen Tag, an dem Sie fertigen können. Außerdem haben wir die Oberflächengüte optimiert, dadurch fallen die Späne direkt in die Abflusswanne und Sie sparen beim täglichen Putzen am Arbeitsende rund 5 Minuten Zeit. Somit können Sie jeden Monat zwei Stunden länger fertigen."

Spürst du, wie du das Gefühl hast, dass hier ganz persönlich zu dir gesprochen wird? Dass sich da jemand ganz viel Mühe gemacht hat, zu beschreiben, wie dir diese Maschine hilft und was du konkret davon hast. Wie jedes Wort sorgfältig gewählt wurde und wie du mit Respekt behandelt wirst.

Und jetzt lass´ bitte im Gegensatz dazu mal diesen Text auf dich wirken:

"Unsere neue Maschine hat einen neuen Antrieb mit einer ganz neu entwickelten Elektronik. Die Steuerung ist viel robuster und leistungsfähiger. Wir haben das Maschinenbett neu überarbeitet und die Oberflächengüte optimiert. Wir konnten die Wartungsintervalle verlängern. Die Fertigungszeit wurde durch eine optimierte Steuerung deutlich verkürzt."

Hast du das Gefühl, dass du hier direkt angesprochen wirst? Und du direkt verstehst, was du davon hast, wenn du diese Maschine kaufst? Oder musst du für dich selbst herausfinden, was du davon hast, dass die Maschine mit einer neuen Elektronik oder einer optimierten Oberflächengüte daherkommt? Bei diesem Text musst du selbst herausfinden, was dein Nutzen ist. Das ist nicht gerade kundenfreundlich, findest du nicht auch?

Verstehst du, was ich sagen will? Was du schreibst, sollte so klar wie möglich beschrieben sein, sollte so überzeugend und anschaulich wie möglich erklärt werden, dass überhaupt keine Fragen offen bleiben.

Deshalb solltest du diese Worte **sofort** aus deinen Texten streichen:

- "Wir haben ..."
- "Unsere Elektronik ist ..."
- "Wir sind ..."

Mit anderen Worten: alles, was du über dich selbst und dein Unternehmen schreibst, wo du dich selbst lobst, interessiert keinen. Tut mir leid, wenn ich das so sage, aber es ist die Wahrheit. Denn die Botschaft in diesem Fall lautet ja: **ich, ich, ich, wir, wir, wir ...**

Stattdessen solltest du dieses Vokabular nutzen:

- "Sie erhalten ..."
- "Damit können Sie ..."
- "Es wird Ihnen helfen ..."
- "Sie erreichen damit ..."

Wenn du also zukünftig einen Text schreibst für ein Angebot, für eine E-Mail, für eine Broschüre, für eine Pressemitteilung ... überlege bitte ganz genau, welche Gefühle du beim Leser auslösen möchtest - und ob der Nutzen glasklar erkennbar ist.

Gebrauche Wörter, die ihn aufrichten, ermutigen, erheben, motivieren - kurzum bei ihm ein gutes Gefühl auslösen. Denn Fakt ist: Wenn deine Worte bei ihm ein gutes Gefühl auslösen, wird er deinen Text viel intensiver lesen und du wirst dein Ziel erreichen.

4. Den Wert deiner Aussage steigern - durch sehr viel mehr Worte

Hast Du dir schon einmal überlegt, wie alleine die Anzahl der Worte zur Beschreibung eines Produktes oder einer Dienstleistung die Wahrnehmung enorm steigern. Lass einfach mal die folgenden Worte auf dich wirken und frage dich: "Welche Aussage ist wertvoller?"

Machen wir ein Beispiel: Ein Industriebetrieb könnte sagen:

- Metall
- Metall-Legierung
- Verschleißfeste Metall-Legierung
- Verschleißfeste High-Tech Metall-Legierung
- Extrem verschleißfeste High-Tech Metall-Legierung

Ganz klar, die letzte Formulierung hat doch viel mehr Gewicht und Aussagekraft als die erste Formulierung, stimmt´s?

Nehmen wir ein Seminar:

- Ein Seminar
- Ein inspirierendes Seminar
- Ein enorm inspirierendes Seminar
- Ein enorm inspirierendes und überaus motivierendes Seminar
- Ein enorm inspirierendes, überaus motivierendes und lehrreiches Seminar
- Ein enorm inspirierendes, überaus motivierendes und extrem lehrreiches Seminar

So wird aus einem einfachen Produkt ein besonderes Produkt oder aus einem einfachen Seminar ein besonders spannendes Seminar.

Die deutsche Sprache hat allerdings noch viel mehr "*Wunderwaffen*", um den Wert deiner Worte zu steigern. Ganz besonders hilfreich sind die Adjektive. Nehmen wir mal das Wörtchen "super" oder "gut". Klingt gut, nicht wahr? Aber es gibt noch ganz andere Möglichkeiten, etwas mit außergewöhnlichen Worten besonders eindrucksvoll zu beschreiben. Beispielsweise ...

*hervorragend, beeindruckend, umwerfend, herausragend,
außergewöhnlich, gelungen, extraordinär, effizient, wirkungsvoll,
auf den Punkt, besonders, außerordentlich, inspirierend, übernatürlich,
weltklasse, elektrisierend, strahlend, entzückend, grandios, genial,
geil, ausgezeichnet, bezaubernd, fantastisch, außerirdisch, göttlich,
prickelnd, genial, wahnsinnig, bewundernswert, ehrfurchtgebietend,
optimal, der Burner, unglaublich, noch nie dagewesen, hochwertig,
punktgenau, schmackhaft, delikat, phänomenal, hochwertig, clever,
mythisch, heiß, cool, erotisierend, ehrfurchteinflößend ...*

Jedes Wort könnte anstelle von "super" oder "gut" benutzt werden und jedes Mal werden andere Gefühle und Emotionen genutzt.

**Mein Tipp: Diese geniale Bandbreite solltest du nutzen - jeden Tag!
Und deinen Worten und Texten viel mehr Gewicht geben!**

5. Schalte mit deinen Worten das Kopfkino an

Wie war das toll, als wir noch Kinder waren. Wie haben wir die tollen Geschichten und Märchen geliebt. Warum? Weil sie Bilder, Vorstellungen und Phantasien in uns ausgelöst haben. Wir waren selbst dabei und haben selbst mitgespielt. Mehr noch: Wir waren selbst der Held.

Das geht dir heute noch genauso, wenn du einen Text liest, der Bilder erzeugt. Beim Lesen läuft vor deinen Augen ein Film ab und du kannst gar nicht mehr mit dem Lesen aufhören.

Drücke deshalb einfach die Filmtaste im Kopf der Leser und lass´ mit emotionalen Eigenschaftswörtern Filme und Bilder entstehen, die sich unauslöschlich einbrennen. Zeichne verlockende Bilder. Zwei Beispiele:

"Heute essen wir ein knuspriges, goldgelb gebackenes Hühnchen. Dazu gibt es nach Großmutter's Rezept Bratkartoffeln mit Kräutern und leckerem Speck und als Salat gibt es einen frisch zubereiteten frischen grünen Salat mit einem herrlich würzig marinierten Dressing."

Merkst du, wie dir bei jedem Wort das Wasser im Mund zusammenläuft?

Noch ein Beispiel:

"Endlich haben wir unseren Abschlussbericht fertig. Und freuen uns sehr, wenn wir Ihnen diesen bei unserem Lieblingsitaliener vorstellen dürfen. Wir laden Sie herzlich zu einem Glas Prosecco und italienischer Musik ein und möchten Ihnen in dieser romantischen Stimmung den Abschlussbericht mit Leidenschaft präsentieren."

Ganz ehrlich: Wer könnte da noch Nein sagen bei so einer tollen Einladung?

6. Die Krönung: Verwende außerordentlich beeindruckende und besonders herausragende Worte

Verwende nur die außergewöhnlichsten Worte, wenn es darum geht, den Wert deiner Angebote, Produkte und Dienstleistungen zu steigern. Wofür gilt das ganz besonders?

Für Texte ...

- Auf der Webseite

- In deinem Newsletter
- Auf deinen Visitenkarten
- In deinen Produktbeschreibungen
- In den Verkaufsbriefen
- In den Angebotstexten
- In deinen Broschüren, Flyern und Prospekten
- In deinen Seminarunterlagen und Broschüren
- In deinen Mailings
- In deinen E-Mails
- In deinem Telefonleitfaden

Sei einfach äußerst kreativ, auffallend, humorvoll und hebe dich so von Tausend anderen nichtssagenden Botschaften ab.

Jedes Wort kann einen außergewöhnlichen Unterschied ausmachen - für deine Kunden, Geschäftspartner und natürlich auch für dich.

Das wünsche mir für dich: **Dass Du beeindruckend und elektrisierend kommunizierst.**

Dabei wünsche ich Dir allen Erfolg.



Dein Günter W. Heini

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

So erreichen Sie ihn telefonisch: Tel. 06268-2110016