

Mit Rhetorik und Körpersprache Kunden überzeugen und gewinnen

ZIELGRUPPE

- In Marketing & Vertrieb tätig.
- Im direkten Austausch mit Kunden.

ZIELE DES SEMINARS

- Rhetorische und körpersprachliche Fähigkeiten weiterentwickeln.
- Überzeugungskraft in der Kommunikation stärken.

INHALTE

- Rhetorik, Themen-Memory, 5-Satz Statements, CHIPS.
- Artikulation von Wettbewerbsvorteilen, Abschlussstärke.
- Schlagfertigkeit.
- Übungen und Rollenspiele.

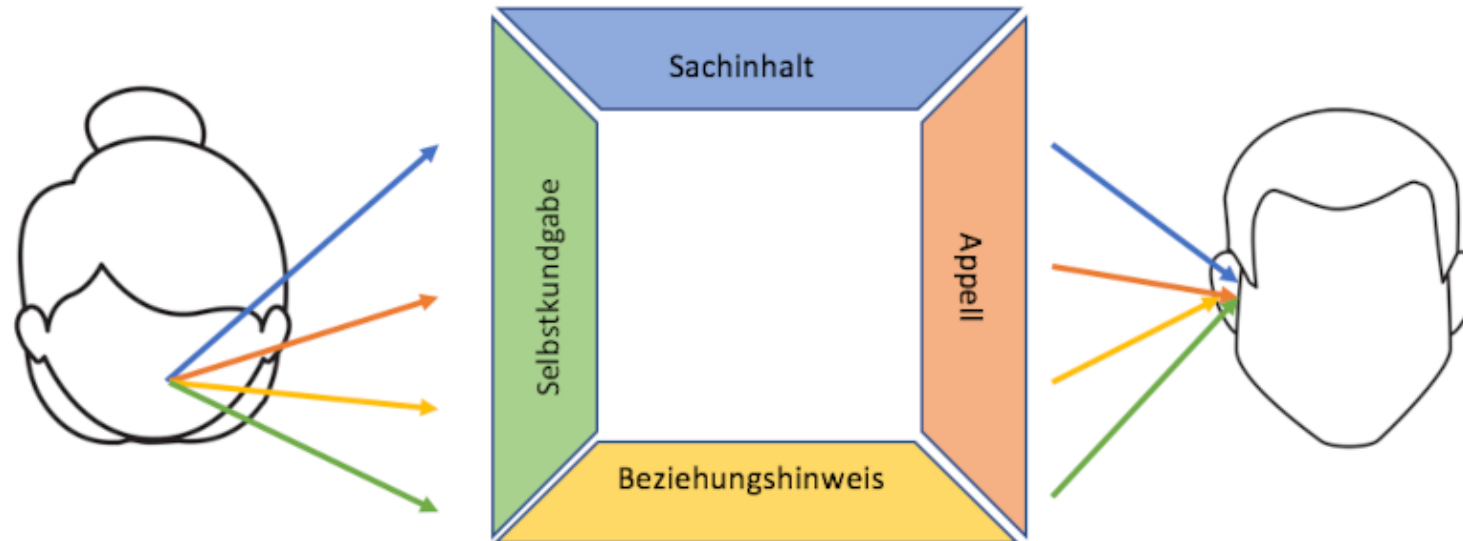
INHALTE

- Körpersprache, Haltung, Gestik, Mimik, Wortschatz und Sprachmelodie.
- Kundengespräch, Small Talk, Kurzpräsentationen.
- Sprache und Körpersprache von Gesprächspartnern einschätzen.

INHALTE

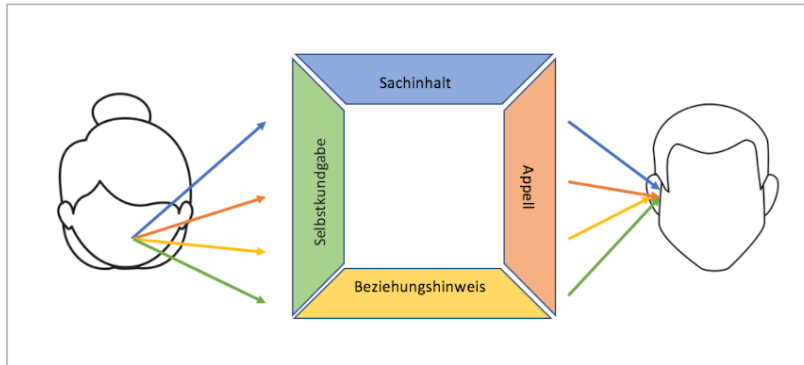
- Zum richtigen Zeitpunkt zum Abschluss kommen.
- Signale für einen erfolgreichen Abschluss.
- Tipps zur langfristigen Kundenbindung.

4 SEITEN EINER NACHRICHT



Beispiele: „Es ist rot.“ „Sie müssen mal die Preise vergleichen.“ (Appell Allergie)

SMALL TALK IM KOMMUNIKATIONS-MODELL



- Voraussetzung für Small Talk: Zeit und Interesse.
- Kunde kann sich auch als Wissender geben.
- Willkommene Ablenkung (Sorgen).
- Bringen Normalität in die Beziehung bringen.
- Gefühl der Nähe erzeugen.

ÜBUNG 1

5-Satz Statement

5-SATZ STATEMENT

Hauptaussage

Argument

Argument

Argument

Vorteile

(persönl. Anmerkung)



45 Sekunden

ÜBUNG 2

Chips

CHIPS (Costs, Help, Innovation, Prestige, Safety)

- Was bringt Ihnen diese Zusammenarbeit?
- Ist sie innovativ / modern ?
- Können Sie Ihr Ansehen / Kundenerlebnis steigern ?
- Was kostet es?
- Ist das Projekt sicher? (Zeit und Geld)

PAUSEN UND FRAGEN

DIE MACHT DER SPRECHPAUSE

Fünfmal mehr Aufmerksamkeit nach einer Pause.

Pausen geben dem Publikum Zeit zur Verarbeitung.

Nicht zu Menschen reden, sondern mit Ihnen.

Heben Sie wichtige Aussagen hervor.

Erzeugen Sie Spannung.

ARTEN VON PAUSEN

| | |
|---------------------|--|
| Beginn-Pause: | Kontakt zum Publikum |
| Spannungspause: | Vor einer Aussage |
| Verarbeitungspause: | Innerhalb von Sätzen / zwischen Sätzen |
| Verstärkungspause: | Nach einer wichtigen Aussage |

DIE MACHT DER FRAGEN

Fragen in einer Rede sind wichtiges rhetorisches Mittel.

- Aufmerksamkeit des Publikums steigern.
- Emotionale Verbindung herstellen.
- Publikum zum Nachdenken anregen.

Eigene Zwischenfrage: „Was ist der Kern unseres Angebotes?“

Rhetorische Frage: „Sprechen wir darüber eigentlich offen?“

Hand-hoch-Frage: „Wer von Ihnen kennt das Gefühl, wenn...?“

Szenario-Frage: „Was würden Sie tun, wenn...?“
„Wie würden Sie sich fühlen?“

ÜBUNG 3

FRAGEN UND PAUSEN

Kurze Redebeiträge mit Fragen und Pausen

Christian Tessen

Dipl. Kommunikationswirt

Coaching | Training | Workshops



RHETORIK - EFFEKTE

Primacy Effekt

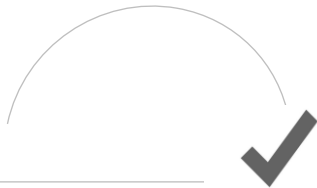
- Sagen Sie das Wichtigste zuerst.
- Machen Sie es kurz und knackig.
- Daran messen sich alle folgenden Inhalte.

Recency Effekt

- Setzen Sie die Handlungsaufforderung an den Schluss.
- Nur dann bleibt diese „hängen“.

RHETORIK - EFFEKTE

Bogen-Sätze

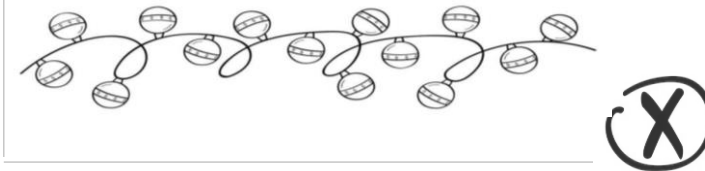


Stimme hebt sich im Verlauf des Satzes an und senkt sich zum Satzende hin wieder.



Achtung: Sie produzieren mit hohem Satzende Stress. Ablehnung, Schlechtes Gewissen.

Girlanden-Sätze



Hoher Anfang. Gleichbleibende Tonhöhe. Versuch durch Girlanden zu überzeugen. Fatale Wirkung!

Sicher und überzeugend auftreten

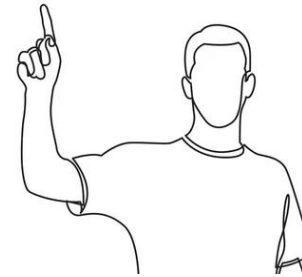


- Aufrecht sitzen, aufrecht stehen.
- Blickkontakt halten oder bewusst meiden.
- Stimme trainieren (Tonhöhe), deutlich sprechen.
- Lächeln, falsche Komplimente überhören, Lob zurückweisen.
- Hände auf den Tisch, akustische Kommunikation nutzen.
- NEIN sagen.

Schlagfertigkeit 1 (Sie weisen zurück)



„Das ist so nicht richtig.“



„Fakt ist, dass wir“

Schlagfertigkeit 2 (Thema definieren)



„Das ist nicht das Thema.“



„Das Thema ist nicht ein reiner
Preisvergleich. Es gilt Preise und
Leistungen zu vergleichen!“

Schlagfertigkeit 3 (Isolieren)



„Das ist Ihre Meinung!“



„Tatsache ist, dass wir mit
3.000 zufriedenen Kunden...“

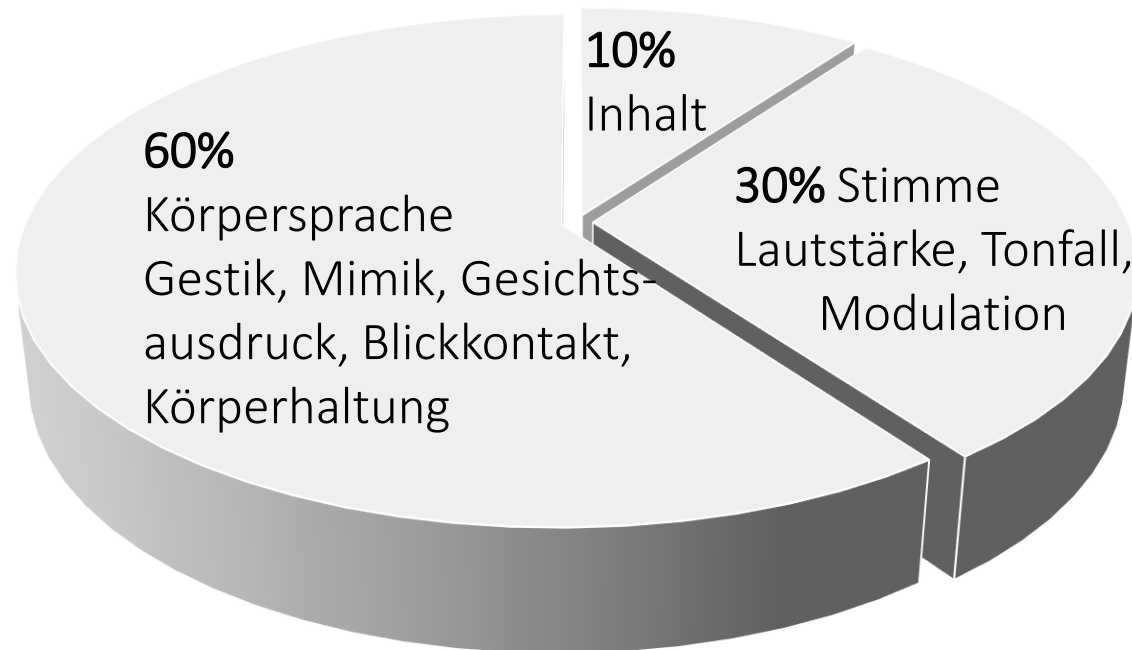
ÜBUNG 4

SCHLAGFERTIGKEIT



Mit Sparrings-Partnern

KÖRPERSPACHE UND ÜBERZEUGUNG





„Vielen Dank für die Einladung.“
Gewinnen Sie Ihre Zuhörer mit einladenden Gesten.

Übung Rechts/Links Vergleich



Stehen Sie gerade – die Hände dürfen „mitreden“.



So vermitteln Sie Zuversicht. Lassen Sie den Funke überspringen.



Mit geschlossenen Gesten zeigen Sie,
dass Sie aufmerksam zuhören.



Nutzen Sie Ihr „Fingerspitzen-Gefühl“.
Vermitteln Sie echte Emotionen.



Zeigen Sie Präzision. Wägen Sie ab.



Zeigen Sie Abstände und Größen.



Geben Sie Struktur mit Aufzählungen.
Vornehm: Start mit kleinem Finger



Vermeiden Sie Spielereien mit Kuli und Brille
sowie Körperreinigungen und Übersprungshandlungen.



Zeigen Sie Ihren Einspruch,
wenn es notwendig ist.



Positive Gesten wirken positiv.



Das Highlight am Ende: Zeigen Sie Anteilnahme und Gefühl.

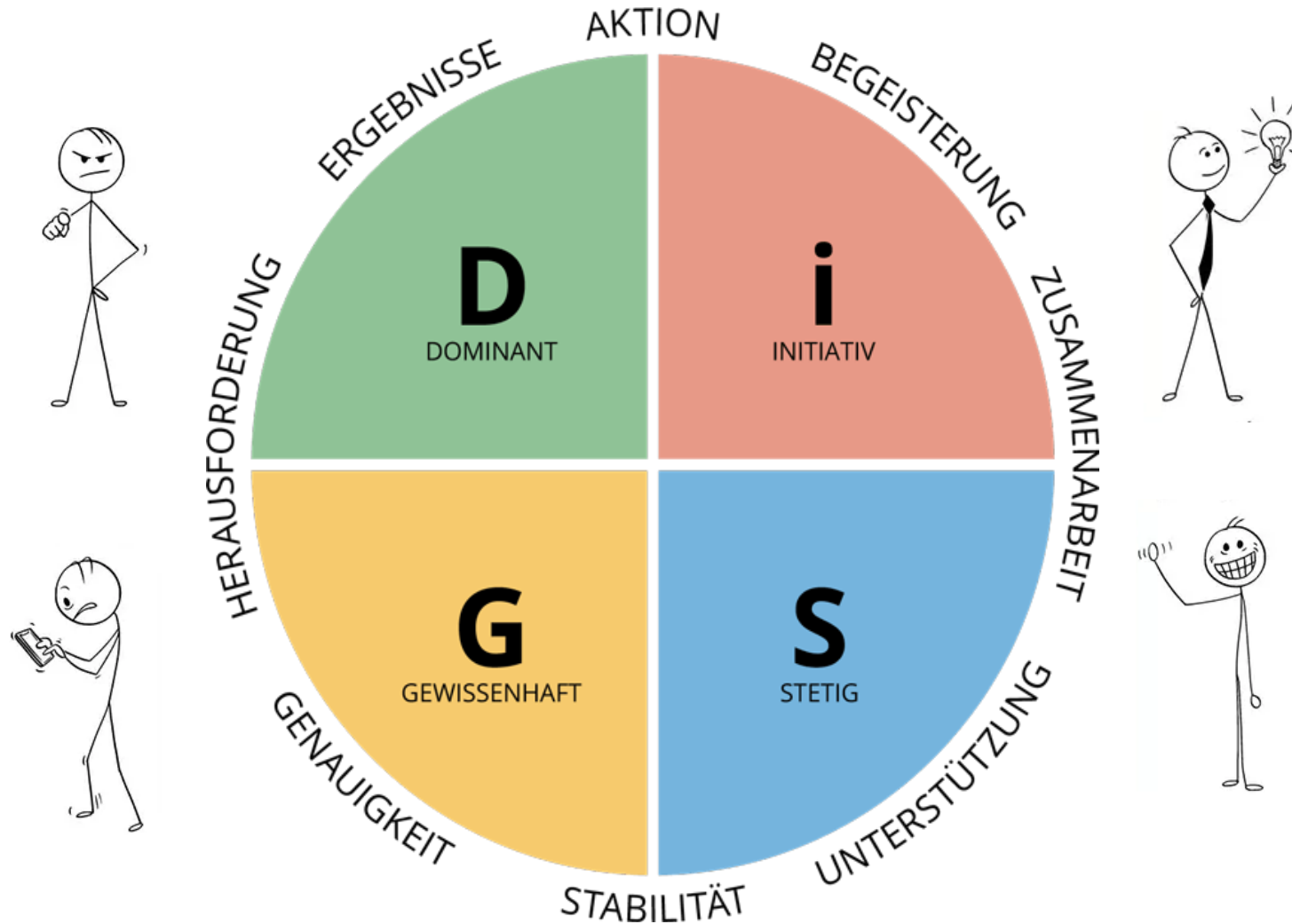
Einschätzung von Gesprächspartnern

Kommunikations-Typen nach DISG

Christian Tessen

Dipl. Kommunikationswirt

Coaching | Training | Workshops



Kommunikations-Typen in der Praxis

Gelb – Der sonnige. Positiv, warmherzig, optimistisch

Grün – Der Harmonische. Freundlich, empathisch

Grau – Der Beobachter. Ruhig, aber informativ

Blau – Der Rationale. Zahlen, Daten, Fakten, strukturiert

Rot – Der Dominante. Forsch, zielorientiert

Schwarz – Der Kritiker. Hinterfragt, hat Einwände

Das Unternehmens-Memory

**Unsere
Vision**

**Unsere
Ziele**

**Unsere
Erfahrung**

**Unsere
Geschichte**

**Unsere
Erfolge**

**Unsere
SOP**

**Unsere
Freude**

**Unsere
Werte**

Der Abschluss

Zum richtigen Zeitpunkt zum Abschluss kommen heißt:
Abschluss-Signale erkennen.

- Kunde stellt konkrete Fragen.
- Kunde hält intensiven Blickkontakt.
- Kunde nickt häufig.
- Körperhaltung zugewandt.

Für ein individuelles, persönliches Coaching (Karriere)
können Sie mich auch gern direkt ansprechen:

Christian G. Tessen

christian.tessen@tessen-coaching.de

www.tessen-coaching.de

Mobil: 0151 151 93 810



Führungskräfte-Coachings

Unterstützung bei der Entwicklung
Ihres Führungsstils

Meetings erfolgreich leiten und moderieren

Eigene Stressoren erkennen und Stress
abbauen

Mitarbeiter Gespräche effektiv und effizient
führen

Souveränität und Durchsetzungskraft
ausbauen

Karriere-Schritte systematisch planen

Zeit- und Zielmanagement verbessern

Medientraining mit simulierten Interviews
(inkl. Video)

Trainings für Ihre Mitarbeiter

Teambildungs-Workshop. Mehr
Zusammenhalt erzielen

Erfolgreich verhandeln. Abschluss-Techniken

Konflikte im Team erkennen und minimieren

Servicebereitschaft und Kundenorientierung
erhöhen

Ihre Mitarbeiter als Marken-Botschafter

Messekommunikation. Kunden als Gäste
wahrnehmen

Richtig präsentieren mit Rhetorik und
Körpersprache

Erfolgreiche Kommunikation am Telefon