

Raho J. Bornhorst

Ein Gespräch kann alles verändern!

**Wie du in jedem Gespräch
mit Sicherheit zum besten
Ergebnis führst**

- **Einfache ABC-Fragen**
- **Die 5-Schritt-Methode zur Verkaufsberatung**
- **Dein individueller “Energie”-Satz**

Inhaltsverzeichnis

Einführung	3
1. Der Antwortroboter und die Macht der Fragen	5
2. ABC-Fragen: Navigieren lernen	9
A: Den Status quo erfassen	11
B: Das Ziel – wo willst du hin?	13
C: Hindernisse erkennen und verstehen	14
3. Gespräche mit der 5-Schritt-Methode	17
Am Anfang: die richtige Einstellung	20
Schritt 1: Kontakte qualifizieren	22
Schritt 2: Einschwingen – ein gutes Gefühl herstellen	25
Schritt 3: Die drei ABC-Fragen	29
Schritt 4: Die Abschluss-Erforschungs-Frage	37
Schritt 5: Wann...?	41
4. Neue Kontakte gewinnen: Der Energie-Satz	48
5. Die wahre Kraft der Gespräche	56

Einleitung

Willst du, dass deine Gespräche im Beruf – und auch in allen anderen Bereichen deines Lebens – einfach besser laufen? Dass die Leute, mit denen du sprichst, gerne mit dir reden und immer wieder Lust auf ein weiteres Gespräch mit dir haben?

Stell dir vor, wie viel mehr du mit dieser Kompetenz erreichen könntest!

Wenn deine Gespräche nämlich wirklich gut verlaufen, können auch richtig gute Verbindungen daraus entstehen. Statt nur Smalltalk oder endlose Diskussionen zu führen, könntest du nicht nur besser sprechen, sondern auch viel aufmerksamer zuhören, weil du nichts zu befürchten hättest. Mehr noch: Du könntest viele wertvolle Erkenntnisse bewirken und bei Entscheidungen helfen. Du wärest grundsätzlich mit echtem Selbstvertrauen am Start und könntest – ganz konkret gesagt – auch sehr erfolgreich beraten und verkaufen.

Wenn du das willst, dann bist du hier absolut richtig.

Denn dieses Buch zeigt dir, wie du sehr viel bessere, angenehmere und produktivere Gespräche führen kannst – völlig unverkrampft und zielsicher, **mit Freude und Leichtigkeit zum jeweils bestmöglichen Ergebnis.**

Du brauchst keine komplizierten Techniken oder Verkaufstricks, mit denen du eine gewisse Unsicherheit übertönst. Menschen bekommen es sowieso mit, wenn jemand sich zum Beispiel im Verkaufsgespräch bei einem Telefonanruf nur mit dem vorgefertigten Skript durchhangelt. Wir hören es auch schnell heraus, ob jemand herzlich und offen mit uns ist oder uns nur etwas „andrehen“ will.

Für das, was du hier erfahren wirst, brauchst du keinen Mut sondern nur die Bereitschaft, dich auf neue Impulse einzulassen, um Gespräche starten und zu Ergebnissen führen zu können, die wirklich alles verändern können.

Du wirst die Gelegenheit bekommen, deine Gesprächsgewohnheiten ehrlich unter die Lupe zu nehmen. Denn gewohnte Gedanken und Selbstgespräche dominieren in allen Köpfen, bevor wir überhaupt anfangen zu reden. Da laufen auch die Gespräche, die wir mit anderen führen, meistens nur auf Autopilot. Und wenn der nicht sehr gut eingestellt ist, läuft es automatisch nicht so gut, wie es sein könnte. So plaudern manche nur, verpassen einmalige Chancen, verschenken gute Gelegenheiten und limitieren sich und ihre Möglichkeiten und die Erfolge, die man tatsächlich sehr sicher haben könnte.

In diesem Buch wirst erkennen, wo es vielleicht noch Entwicklungspotenzial bei dir gibt und lernen, bahnbrechende Veränderungen in deinen Gesprächen

zu bewirken. Ich präsentiere dir dafür drei geniale Werkzeuge, die sehr leicht zu erlernen und mit etwas Übung wirklich kinderleicht anzuwenden sind:

1. **Die ABC-Fragen** verhelfen dir zu einem klaren Verständnis über alle Wünsche, Umstände und Hindernisse, um sicher ins Ziel zu navigieren,
2. **die 5-Schritt-Methode** hilft dir, in Beratungsgesprächen mit Ehrlichkeit, Klarheit und begründetem Vertrauen zur bestmöglichen Entscheidung zu führen und einen Abschluss zu erreichen – ohne unnötige Manipulation,
3. **dein individueller Energiesatz** bringt bei jedem Erstkontakt die richtige Energie an den Start, um das ins Gespräch zu bringen, was du anbieten möchtest: Souverän, sympathisch oder auch humorvoll, aber zugleich auch sehr kraftvoll und authentisch.

Diese drei Werkzeuge verhelfen dir nicht nur in professionellen Beratungen im Business und Verkauf zum Erfolg. Sie verbessern auch das Miteinander in deinen Gesprächen im Alltag, sei es mit Freunden, in der Familie, mit Eltern, Kindern oder völlig neuen Kontakten – einfach in sämtlichen Beziehungen.

Das, was du hier lernst, verändert mehr als nur die Gespräche. Es verändert deine innere Ausrichtung, deine Haltung und die Gefühle, mit denen du immer in Kontakt bist – und damit verändert es sehr wahrscheinlich auch einen sehr bedeutenden Teil deines Lebens. Denn im Kontakt mit anderen Menschen lässt sich das Wichtigste im Leben am leichtesten verändern.

Also: Autopilot aus. Neugier an.

Lass uns loslegen!

1. Der Antwortroboter und die Macht der Fragen

In diesem Kapitel erfährst du, wie du in Gesprächen mit anderen Menschen die „richtigen“, also richtig gute Fragen stellst, sodass du im Miteinander mit anderen Menschen möglichst gute Erlebnisse und Ergebnisse erreichst.

In einem Gespräch treffen nicht nur zwei (oder mehr) Menschen, sondern mit ihnen auch komplexe innere Universen aufeinander, die vielleicht völlig unterschiedlich ticken. Menschen funktionieren meist auf Autopilot; sie reagieren in der Regel vollautomatisch. Doch statt wie bisher irgendwie auf Autopilot zu fliegen, kannst du anfangen zu lenken, wenn du ins Gespräch gehst. Dazu will ich das Grundprinzip der eigenen inneren Führung kurz bewusst machen.

Die Gedanken und Gefühle in Menschen laufen so automatisch wie das Träumen in der Nacht. Ähnlich wie Atmung, Puls, Verdauung, Hormone und Instinkte auf Autopilot funktionieren, laufen auch gedankliche Vorgänge automatisch. Erinnerungen, emotionale Reaktionen, jeder Spruch im Kopf und jede subjektive Vorstellung – praktisch alles. Ich nenne das jetzt einfach mal Selbstgespräche, denn es redet in dir. Du tust das nicht aktiv. Es fühlt, es denkt, es träumt – in dir. Und je nachdem, was du hörst, siehst, riechst, fühlst und schmeckst, bringt dein Verstand ganz automatisch weitere Gedanken und Gefühle auf, ohne dein aktives Zutun. Du bist ein Gewohnheitstier und das zeigt sich in Gedanken und Gefühlen, im täglichen Verhalten, in unendlich vielen, immer wiederkehrenden Mustern. Aber zwei entscheidende Faktoren verändern das. Faktor eins ist Aufmerksamkeit: Wenn du dir bewusst machst, was da läuft, setzt du dich an das Lenkrad. Faktor zwei ist das Fragenstellen, um zu lenken: Wer sich Fragen stellt, lenkt seine Aufmerksamkeit und steuert damit auch das Unterbewusstsein. Doch sobald du die Steuerung wieder los lässt, plappert und plaudert es weiter in dir wie bisher. Die gleichen Meinungen und die gleichen Ängste, Sorgen und Gedanken, egal, ob gut oder schlecht. Ebenso plappert man mit anderen Menschen künftig weiter wie bisher – und erhält natürlich auch künftig ähnliche Ergebnisse wie zuvor.

Sage ich „du dummer Idiot“, kann dich das überraschen, dich wütend machen oder dich zum Schmunzeln bringen. Was dein Autopilot dazu denkt, entscheidet in Sekundenbruchteilen über dein weiteres Verhalten. Allerdings sind im Gespräch zwei Quellen aktiv. Zwei Universen, die beide auf Autopilot laufen – da kann manches kollidieren. Doch nur eines der beiden geistigen Universen kannst du wirklich

steuern: nämlich deines. Nur in dir selbst kannst du bis zu 100 % Einfluss ausüben.

Menschen reagieren oft schon, bevor sie den Mund aufmachen. Und das oft sogar unabhängig davon, wie man sie anspricht. Sie sind in ihrer Tunnelrealität. Ob du sympathische Zuwendung oder Vorsicht oder eine abwehrende Einstellung gezeigt bekommst, hängt nicht nur von dir ab. Da wirken sehr viele Faktoren: die aktuelle Situation, die Befindlichkeit, das Umfeld, die Einstellung bezüglich roter oder blauer Haare, die Reaktion auf hohe oder tiefe Stimmen, auf dunkle oder helle Haut, auf praktisch alles Mögliche. Es ist unnötig und überflüssig, sich selbst schlecht zu fühlen oder sich schlecht zu machen, wenn jemand unerwartet reagiert. Man sollte nur lernen, herauszufinden, ob man als Auslöser künftig selbst etwas verbessern könnte. In meiner norddeutschen Heimat sagt man: „Es gibt kein schlechtes Wetter, nur schlechte Kleidung!“ Man passt sich bestmöglich den vorhandenen Gegebenheiten an. Gute Gesprächsführung mündet dahin, durch positive Impulse etwas Gutes bewirken zu können.

Wie dein Gegenüber reagiert, wird zwar auch durch das Gefühl beeinflusst, das durch die Führung eines Gesprächs entsteht. Aber zugleich laufen beide Autopiloten weiter. Deine Worte, deine Begrüßungsfloskeln, deine innere Haltung zum Leben, die für dich typische Art, wie du Menschen ansprichst, wie du dich bewegst, deine Mimik und Gestik, deine Gefühle und deine Stimme – das alles läuft auf Autopilot und führt zu einer Reaktion, die weitgehend ebenfalls auf Autopilot läuft. Wenn man all deine Gespräche mit der Kamera gefilmt hätte und vergleichen würde, würdest du von außen wahrscheinlich immer ziemlich ähnlich wirken. Fazit: Wenn du nicht aktiv in Führung gehst, steuern die Autopiloten ALLES! Andere Menschen kannst du niemals zu 100 % steuern. Was du aber im Miteinander stark positiv beeinflussen kannst, ist, durch gute Fragen zu guten Einsichten und Erkenntnissen hin zu steuern. Etwa mit einer Frage wie dieser: Was wäre heute der beste Gebrauch deiner Zeit? Was wäre jetzt – wirklich – das Beste für dich? Wenn du andere Menschen mit guten Fragen ansprichst, setzt du gedankliche Prozesse in Gang. Es ist möglich, sehr gute, inspirierende Ergebnisse durch die richtigen Fragen zu erreichen.

Führung durch Fragen

Denke doch einmal bitte kurz darüber nach, was du am vergangenen Wochenende gemacht hast. Danach denke bitte an gestern Abend. Womit hast du dich als letztes beschäftigt, bevor du zu Bett gegangen bist? Und als dritte Frage: Was hast du heute früh in der ersten Stunde nach dem Aufstehen gemacht?

Ich habe dich gerade gedanklich geführt. Zum letzten Sonntag, zum gestrigen Abend und zum heutigen Morgen. Du bist praktisch direkt dorthin gegangen, wo ich dich haben wollte. Mit der gleichen Idee kannst du Erkenntnisse herbei führen, die dir und allen anderen wertvolle Einsichten bringen. Du stellst Fragen und der Teil des Bewusstseins, für den die Antwort interessant wäre, antwortet. Diesen eingebauten „Antwort-Roboter“, den jeder von uns in sich hat, kann man produktiv nutzen. „Wer fragt, der führt“, lautet deshalb eine altbekannte Regel für Verkaufsgespräche. Statt zu versuchen, andere Menschen zu blenden oder zu überreden, ist es schlauer, geniale Fragen zu stellen, denn sie entfalten geniale Wirkungen. Menschen werden viel leichter zu Freunden, Kunden oder Geschäftspartner, wenn sie gezielt und effektiv zu Einsichten geführt werden, die sie wirklich deutlich weiterbringen. Ganz egal, wie die jeweilige Ausgangslage ist: Alles ändert sich, wenn man zum Gebrauch der vorhandenen Ressourcen die richtigen Fragen stellt. Führen wir unsere Aufmerksamkeit mit den richtigen Fragen auf besonders gute Ergebnisse hin, machen wir diese Ergebnisse möglich. Wir steuern andere Realitäten an, als wir sie normalerweise erleben.

Die Wirkung einer genialen Frage, sei es innerlich oder in der Gesprächsführung mit anderen, geht weiter, als man sich das vorstellt. Man muss auch dabei nur die Frage so lange verbessern, bis offensichtlich wird, was das Richtige wäre und wie es ermöglicht werden kann. Ich ändere meine Fragen so lange, bis schon beim Formulieren der Frage ein Lächeln auf mein Gesicht gezaubert wird. Denn dadurch merke ich: Hätte ich die Antwort auf diese Frage, wäre ich vollkommen glücklich! So merkt man, dass man seine Frage richtig gut formuliert hat: Wenn die Antwort ein genial gutes Ergebnis bringt.

Übung: „Stelle dir selbst Fragen“

Frage dich: „Was müsste ich denken, damit ich ab jetzt immer (...)?“ Du setzt hier ein vollkommen positives Ergebnis ein, das du gern erreichen möchtest, ein Traumziel. Alternative: „Was müsste ich tun, damit ich von nun an auf jeden Fall immer (...) erlebe?“ Achte darauf, dass du zunächst keine anderen Personen einbaust (!) und nur die Gegenwartsform benutzt. Denn dann generierst du mehr Manifestationskraft.

Verändere die Frage so lange, bis du merkst, dass die Antwort darauf eine sehr gute Wirkung hätte. Wenn du diese innere Fragestellung richtig anwendest, sollte sie sich stimmig für dich anfühlen.

Merke dir: Fragen führen zu neuen Einsichten und Entscheidungen. Antworten stimmen oft nur für die Vergangenheit und gelten nicht für immer. Oder kürzer als Merksatz formuliert: Antworten sind tot, Fragen bringen Dynamik.

Fazit: Indem du von nun an sowohl in deinen Gedanken als auch in Gesprächen mit allen anderen Menschen besser auf die Fragestellung achtest, wirst du seltener als bisher in Sackgassen landen. Du lernst, durch deine Fragestellung die Weichen so zu stellen, dass du selbstbestimmter und zielsicherer als bisher vorankommst.

Als Nächstes werde ich dir verraten, wie du mit der ABC-Methode Klarheit gewinnst und zum jeweils bestmöglichen Ergebnis navigierst.

2. ABC-Fragen: Navigieren lernen

Das Leben passiert in Gesprächen. Da wird deutlich, welche Chancen man bekommt und was man sagen, tun oder lassen müsste, um einiges zu erreichen und anderes zu vermeiden. Gespräche sind ähnlich wie ein Fluss. Du kannst dich darin treiben lassen oder bewusst navigieren. Wer gut navigieren kann, hat riesige Vorteile gegenüber jenen, die in Gesprächen - wie auch im Leben - nur herumrudern und auf Strömungen reagieren. Wenn du auf dem Strom des Leben fährst, ist das Wasser nicht immer sanft, seicht und ruhig. Es begegnen dir auch irgendwann Sandbänke, Stromschnellen, gefährliche Kreiswirbel, Felsbrocken und Wasserfälle, die zu überwinden sind. Wer navigieren kann, kommt sicherer und besser voran.

Als es die ersten GPS-Navigations-Apps für Handys gab, lernte ich, dass man mittels GPS-Signal jedes Handy lokalisieren kann. Man braucht lediglich drei Positionsdaten zum Erkennen, wo man sich befindet und wie man zum Ziel kommt. Den Funkmasten auf der Erde, einen geostationären Satelliten im Weltraum und die Position des Handys. Du brauchst also nur drei Punkte, um immer mit Sicherheit zu einem gewünschten Ziel navigieren zu können. Wie das Navigieren auf der Erdoberfläche mittels GPS-Methode, so funktioniert auch das Navigieren in Gesprächen mit drei Punkten.

Mit nur drei Fragen kann man in jeder Begegnung mit anderen Menschen ein Gespräch aufbauen und im Prinzip sehr gute Gespräche führen. Das erfordert zwar mehr als nur drei Sätze, doch es sind nur drei dynamische Fragen, die einen Austausch in Gang bringen und die dahin führen, dass zwei (oder mehr) Menschen erkennen, ob und wie man sich gegenseitig helfen oder inspirieren könnte. Man erreicht die Klarheit, auf die es ankommt, wenn jemand von A nach B kommen will. Das funktioniert allerdings nicht so, dass man sich nur drei immer identische Fragen aufschreibt und diese nachplappert. Das wäre so langweilig wie ein Telefonverkäufer, der nur ein Skript vorliest, ohne persönlich auf seine Gesprächspartner einzugehen.



Am einfachsten mache ich die Regeln zum Navigieren noch an einer fiktiven Abenteuerlandschaft fest. Wer mit einem Fallschirm irgendwo gelandet ist und dann zu einem Treffpunkt kommen soll, hat mit einer genauen Landschaftskarte gute Chancen, ein Ziel wie etwa das Hauptquartier zu erreichen. Du siehst auf der Karte die Position des Fallschirmspringers (A) ganz oben links, das Hauptquartier (HQ) unten rechts, und dazwischen Symbole für den Vulkan, einen Fluss und Sümpfe (C) mit Krokodilen, also einen Dschungel mit Raubkatzen und weiteren Hindernissen (C).

Diese Karte zeigt hier sogar die vier Himmelsrichtungen an: Nord, West, Osten und

Süden.

Frage: Was brauchst du nun, um garantiert in die richtige Richtung zu navigieren?

Zuerst musst du wissen, wo deine aktuelle Position auf der Karte ist. Wenn du nicht weißt, wo du stehst und wo dieser Standort auf der Karte zu finden ist, hilft dir auch die beste Karte nichts. Selbstverständlich musst du dein Ziel kennen, damit du nicht nur willkürlich durch die Gegend wanderst. Und drittens musst du erkennen, welche Hindernisse und Gefahren auf deinem Weg liegen, die je nach Wahl deines Weges auf dem Weg zu deinem Ziel zu überwinden sein werden.

Die Positionen der Punkte bestimmen den Weg

Es sind also immer diese grundsätzlichen drei Punkte, die man in Gesprächen mit anderen ansprechen könnte, um zu einem guten Ergebnis zu führen:

- A: Ausgangspunkt
- B: Bestimmungsort
- C: Hindernisse

A – Wo stehst du aktuell?

Von wo aus genau geht es los? Wie sind deine aktuellen Umstände?

B – Wo soll es hingehen?

Was ist letztendlich das konkrete Ziel? Was willst du wirklich erreichen?

C – Welche Hindernisse gibt es auf dem Weg?

Was ist zu überwinden? Was stört, behindert, ärgert dich?

Wenn du diese drei Fragen im Gespräch stellst, kommt oft mühelos ein spannendes Miteinander zustande, das wertvolle Einsichten bringt. Man kann ohne jede Fachkenntnis einen Fachmann damit fragen, wie man aus seiner Sicht von seinem aktuellen Standpunkt aus über verschiedene Weg zu einem guten Ergebnis kommt. Wenn man sich wirklich dafür interessiert, welche Ideen der Fachmann für sich selbst dazu ausspricht, stellt man sehr oft fest, dass diese harmlosen drei Fragen wertvolle Einsichten nicht nur bei dir, sondern auch beim Gefragten verursachen. Denn oft wird einem anderen Menschen, auch einem Experten, erst durch ein paar einfache, gute Fragen schon bewusst, was in der aktuellen Lage sehr wahrscheinlich der beste Weg zum Ziel wäre. Es funktioniert ganz einfach. Genial einfach.

Egal, ob du im Dschungel des Lebens unterwegs bist, im Großstadtdschungel einer fremden Stadt navigieren musst oder einem potenziellen Kunden mit einer guten

Beratung weiterhelfen möchtest: Der beste Weg zum Ziel wird meist erst dann klar, wenn diese drei Punkte vollständig erkundet, ausgesprochen oder sogar aufgeschrieben, zumindest jedoch in aller Tiefe beleuchtet und eindeutig geklärt worden sind. Nehmen wir uns dazu einmal die fiktive Abenteuerlandschaft vor: Je nachdem, wo der Fallschirmspringer gelandet ist, ändert sich der Weg. Das zu erreichende Ziel B, hier das Hauptquartier (HQ), erreicht man also – abhängig vom Startpunkt „A“ – immer über einen anderen Weg. Die richtige Richtung für den besten Weg zu einem Ziel ist also, wie an diesem Beispiel klar werden sollte, immer sehr individuell. Es braucht also je nach Ausgangslage A immer wieder individuelle Beratungen für Menschen, selbst wenn sie alle das gleiche Ziel B haben.

Navigationsprinzipien für die Führung

Wendest du das Grundprinzip dieser Navigation in Gesprächen an, immer die Punkte A und B zu identifizieren und die relevanten Hindernisse C zu berücksichtigen, wirst du oft sehr schnell erkennen, ob und wie du - evtl. mit einem Angebot von Beratung - jemandem auf seinem Weg zum Ziel helfen könntest.

Ebenso merkst du, ob du von jemandem gut beraten wirst oder nicht. Führt jemand seine Beratung für dich nach dem Grundprinzip der ABC-Navigation, wird ja beiden Beteiligten recht bald klar, ob und wie sie zu einem guten Ergebnis kommen.

Wer sicher im Navigieren ist, entwickelt nebenbei auch seine Führungskompetenz: Du führst andere Menschen im Gespräch, weil du den besten Weg zum Ziel B über das Erkunden ihrer jeweiligen Positionen A, B und C klarstellst. Und weil es für deine Gesprächspartner wertvoll ist, mit dir zu reden, werden sie gern wieder mit dir reden. Du wirst zum begehrten Gesprächspartner.

Du fängst ganz einfach damit an, die drei ABC-Fragen im Gespräch ganz unauffällig und harmlos einzubringen, um in Gang zu bringen, was einen guten Gesprächsfluss herstellt. Verschaffen wir uns einen kurzen ersten Überblick, damit du sofort damit anfangen kannst. Etwas später werde ich dann „vertiefende Fragen“ ansprechen und einige weitere Aspekte beleuchten, die du berücksichtigen könntest, wenn du eine echte Meisterschaft in der Gesprächsführung erreichen möchtest.

A: Den Status quo erfassen

Betrachten wir also kurz, worauf es ankommt, wenn man nach dem Ausgangspunkt, dem Status Quo eines Menschen fragt, oder anders gesagt, nach seiner aktuellen Befindlichkeit.

Die Ausgangslage „A“ anderer Menschen klären

In Gesprächen mit anderen Menschen hängt es wie auf unserer Dschungelkarte von deren jeweiligen Standpunkt ab, ob du etwas Sinnvolles zu ihrem Weg beitragen kannst oder nicht. Wenn dir nicht klar ist, wie sich dein Gegenüber gerade fühlt oder in welcher Lage er sich in diesem Augenblick befindet, kannst du richtig peinliche Fehler machen, so dass man dich als Gesprächspartner eher vermeidet. Zeigst du aber Empathie, merken Menschen das. Du steigst in ihrer Wertschätzung und Würdigung oder bleibst zumindest neutral. Du fällst zumindest nicht negativ auf.

Dafür kannst du direkt zu Beginn eines Gesprächs, etwa bei einem Telefonanruf oder auch in einer Runde von Freunden, wo du hinzu kommst, durch Aufmerksamkeit und ggf. einer kurzen Frage klären, in welcher Lage sich deine Gesprächspartner gerade befinden. Denn deren Ausgangslage A entscheidet jedes Mal, bei jedem Kontakt mit dir als Gesprächspartner darüber, wie du wirkst. Das passiert übrigens unabhängig davon, wie du wirklich bist. Damit das für beide vorteilhaft wird, solltest du das vom Start weg klären.

Wenn jemand gerade in der Badewanne entspannt, wenn du anrufst, oder seinem schreienden Baby die Windeln wechselt, hat er vielleicht gar keine Zeit und Lust, dir am Telefon zuzuhören, weil du im ungünstigsten Augenblick anrufst. Oder wenn du von einem Bekannten zu einer Gruppe von Menschen hinzugerufen wirst, könnte es eine gute Idee sein, dich mit einem humorigen Spruch beliebt zu machen und besonders gute Laune zu verbreiten. Aber wenn die Gruppe gerade über die tödliche Krankheit eines geliebten Menschen gesprochen hat, würdest du denkbar unpassend wirken.

Um Punkt A im Alltagsgespräch herauszufinden, kann man jedes Gespräch, privat wie beruflich, mit der einfachen Frage nach dem heutigen Befinden starten. Wenn die Antwort nur sehr kurz ist, kann man mit Einfühlungsvermögen auch darauf eingehen und etwas sensibler weiter fragen. Wenn man sich wirklich interessiert, zu erfahren, wie es jemandem geht, kann man die erste harmlose Frage mit der Absicht, ein gutes Gespräch zu starten, je nach Antwort dann auch schon im nächsten Satz weiterführen: „Magst du erzählen, wie es bei dir (im Leben, im Beruf, in der Liebe, in der Familie etc.) gerade aussieht?“

Geht es um ein professionelles Beratungsgespräch, etwa beim Verkauf eines Autos, ist das noch viel wichtiger. Dann fragt man vielleicht schon direkt bei Kontaktbeginn mit besonderem Interesse nach dem Status Quo: „Was für ein Auto fahren Sie denn bisher?“ Oder auch: „Was führt Sie heute zu uns?“

Wer in Gesprächen mit anderen Menschen darauf achtet, nicht nur deren Ziele,

Bedürfnisse und Wünsche zu erkunden, sondern immer auch den Ausgangspunkt zu verstehen (was manchmal erst im späteren Verlauf des Gesprächs vertieft werden kann), wird später in seiner Analyse, Beratung und Hilfestellung umso treffender mit perfekt passenden Kommentaren Sympathie-Punkte sammeln und wird tendenziell auch lieber um eine Beratung gebeten. Für das mögliche Verdienen durch gute Gesprächsführung folgen später in der 5-Schritt-Methode noch weitere Impulse.

B: Das Ziel – wo willst du hin?

Was kommt bei dir als Nächstes? Oder: Was willst du eigentlich, am liebsten? Solche Fragen kann man sich selbst und seinem Gegenüber jederzeit stellen. Das lenkt die Aufmerksamkeit auf das, was man möchte. Dann manifestieren die Gedanken und Gefühle das, was man wirklich will. Oder im Business: Was würden Sie sich wünschen, was wäre Ihre Idealvorstellung vom angestrebten Ergebnis?

Indem man lernt, gute Fragen nach den Wünschen und Zielen eines Menschen zu stellen, öffnet man die Tore zu tiefer Erkenntnis und Inspiration. Du kannst deine Fragen nach Punkt B, dem angestrebten Ziel, ganz beiläufig stellen, kannst mit dem richtigen Feeling aber auch das Innerste eines Menschen berühren, wenn das passend wäre. Du fängst dabei an zu entdecken, was Menschen wollen und was sie brauchen. Du kannst zuhören und währenddessen überlegen, ob du es selbst liefern kannst oder ob deine Empfehlung hast, die diesem Menschen hilft, den Wunsch zu erfüllen.

Erkenne die Ziele deiner Mitmenschen

Wenn du aus eigener Kraft zu mehr Erfolg kommen willst: Stelle bessere Fragen, stelle sie immer wieder, sei emphatisch dabei, werde immer geschickter darin. Denn wenn zwei Menschen ihre Aufmerksamkeit gemeinsam auf eine Sache richten, für die eine Lösung gesucht wird, passiert sehr viel mehr als nur ein Wortwechsel. Es kommt sehr viel mehr Positives in Bewegung, als man zunächst abschätzen kann. Wirst du mit ehrlichem Interesse von einem Freund oder auch einem Verkäufer gefragt, was du dir wünschst, und wirst du dabei sehr aufmerksam und freundlich angelächelt, so richtig offen und herzlich, wirst du tendenziell auch offener und freundlicher in deiner Antwort sein. Denn daran merkst du, ob und wie sehr der andere engagiert ist, dir wirklich zu helfen, das Gewünschte zu bekommen.

Du kannst im Kontakt mit Menschen viel mehr erreichen, wenn du innerlich immer die Absicht verfolgst, ihnen Gutes zu tun. Wenn das echt ist, und sei es nur, weil du als Anbieter eines Produkts oder einer Dienstleistung deine Arbeit mit Begeisterung

unter die Leute bringen möchtest, spürt man das. Fragst du als Anbieter einer Leistung nicht nur sachlich nach dem gewünschten Ergebnis, dem Ziel der Suche, dem materiellen Punkt B, sondern fügst eine Prise Lebensfreude und einen Hauch von Humor hinzu, während du fragst, öffnest du manchmal eine ganz neue Welt für dein Gegenüber.

Die Art deiner B-Fragen, ganz egal wo im Leben, bringt bei den Gefragten die Vorstellung in Gang, sich selbst zu fragen, was sie denn eigentlich wirklich wollen. Also sei kreativ mit deinen B-Fragen! Vielleicht kannst du ihnen helfen, es dann auch wirklich zu erreichen. Aber selbst wenn sich nur eine schöne Anregung ergibt: Eine B-Frage von dir könnte eine ehrliche Dankbarkeit und noch viele andere, weitere positive Effekte zur Folge haben.

C: Hindernisse erkennen und verstehen

Auf jedem Weg können Hindernisse auftauchen. Seien es Glatteis, Verspätungen, Zahlungsausfälle oder Krankheiten: Es gibt immer irgendetwas zu berücksichtigen. Das C steht als Abkürzung für Challenge, eine Herausforderung. Der Navigationspunkt C umfasst alle Arten von Fragen, die wir stellen können, um zu erkennen, was bei jemandem auf dem Weg von A nach B als Hindernis auftauchen könnte: Das können hinderliche Umstände oder auch Menschen, Gefühle oder Dinge sein, die jemanden stoppen oder zumindest davon ablenken könnten, sein Ziel zu erreichen.

Ist jemand an dir und deinem Weg interessiert und fragt auf angenehme und unverfänglich Art und Weise bei dir nach, wie es läuft, wirst du in aller Regel positiv reagieren. Wenn du gerade gefragt hast, wie es jemandem geht und was aktuell als Nächstes ansteht, etwa welche neuen Arbeitsaufgaben es im Job gibt oder welche Reisepläne für den nächsten Urlaub anstehen, kann man immer auch fragen: „Und, läuft da alles rund, oder wie sieht es da grad aus?“ Das kann man ganz allgemein oder auch persönlich meinen und entsprechend formulieren. „Ist der Weg zu deinem Ziel eigentlich ziemlich schwierig oder wird das für dich relativ leicht?“ Oder: „Welche Schwierigkeiten, denkst du, wirst du auf dem Weg wohl zu meistern haben?“

Fragst du Menschen danach, was sie als potenzielle Hindernisse betrachten, kannst du recht schnell erkennen, ob und wie du einem Gesprächspartner bei seinen Bestrebungen helfen könntest. Wenn du dich selbst einmal fragst, was dich selbst vielleicht von etwas abhalten könnte, das du gerne erreichen würdest, merkst du schnell, dass neben sachlichen Hindernissen ganz oft auch „gefühlte“ oder „gedachte“ Hindernisse auftauchen, die uns davon abhalten, etwas zu tun, was wir wollen. Viele innere Hindernisse sind unter der Oberfläche des Alltagsdenkens

verborgen und bleiben unbewusst, bis uns jemand auf eine angenehme interessierte Art fragt, was wir denken, warum wir etwas nicht tun. Denkst du darüber nach, weil dir jemand eine gute Frage gestellt wird, erkennst du vielleicht das wahre Hindernis.

Stellst du die Frage mit Herzlichkeit, Humor und einer gewissen inneren Leichtigkeit, die ein gutes, interessantes Gespräch in Aussicht stellt, verfliegen innere Hindernisse auch mal schnell. Manch ein Problem löst sich auf, nur weil man eine andere Perspektive findet, die alles neu bewertet und neue Möglichkeiten zeigt.

"Gefahr erkannt, Gefahr gebannt!"

Sobald man über mögliche Hindernisse spricht, fängt man auch an, über Lösungen nachzudenken. Wenn man in Gesprächen offen über Hindernisse redet, zeigen sich einige als weniger wichtig als gedacht oder sogar irrelevant. Eine erste Erleichterung taucht manchmal allein dadurch auf, dass man darüber spricht. Weil man sich etwas bewusst macht, wird etwas in Bewegung gesetzt, das zur Auflösung führt. Andere Hindernisse sind zeitlich erst später dran, so dass man sich heute noch keinen Kopf zerbrechen muss und sich einiges vielleicht von selbst erledigt.

Wie geht es weiter im Gespräch?

Jetzt hast du eine Idee, wie du jederzeit ein gutes Gespräch starten könntest. Du brauchst dich nur an die ABC-Fragen erinnern, um zu einem guten Miteinander zu führen. Mit drei unverfänglichen Fragen kannst du dein Interesse bekunden.

A: Wie geht es dir / Ihnen / euch allen heute (vertiefend nachhaken: ...wirklich?)?

B: Was kommt als Nächstes / ist Ihr nächstes Vorhaben / Projekt (in Zukunft)?

C: Ist das leicht erreichbar oder gibt es da Herausforderungen (Challenges)?

Wenn du Einsichten oder Erkenntnisse aus deinen eigenen Erfahrungen mit diesen ABC-Fragen teilen möchtest oder deine Fragen mit anderen Menschen diskutieren magst, schreibe mir gern. Du triffst mich in den sozialen Medien.

Im nächsten Teil: Gespräche zu einer Entscheidung führen

Nachdem du jetzt weißt, wie du mit drei ABC-Fragen in Gesprächen ganz leicht zu interessanten Einsichten hin steuerst, und vielleicht eine gute Unterhaltung durch dich in Gang kommt, wirst du nachfolgend erkennen, wie du Menschen bei Interesse auch zu einer wichtigen Entscheidung in einem Bereich verhelfen kannst, der für alle Beteiligten wichtig und wertvoll sein könnte.

Um bewusst zu machen, wie das gelingt, will ich aus all den möglichen Arten von

Gesprächen die auswählen, bei denen man besonders viel lernt: Verkaufsgespräche! Dir wird dabei auch bewusst werden, wie man die geniale Methode, die ich dir nun vorstelle, ebenso in allen anderen Gesprächssituationen hervorragend nutzen kann, um Menschen zu den bestmöglichen Entscheidungen zu führen.

Anekdote: Wie sich im Gespräch das Ruder wenden lässt

Mit den Gesprächsführungs-Methoden, die du hier lernst, kannst sofort erste Erfolge haben. Vor einiger Zeit etwa saß ein junger Mann neben mir im Café, der wie ich ein ganz besonderes Kokos-Wasser bestellt hatte, das man nur dort bekommt. Nach einigen Minuten sprachen wir darüber, wie oft wir hierherkommen und was wir jeweils beruflich machen, was uns jeweils am Leben interessiert. Er war begeistert zu hören, wie leicht man jedem Menschen mit ein paar einfachen, aber sehr guten Fragen helfen kann, etwas Interessantes beim anderen Menschen zu entdecken. Er fragte mich nach meinen Methoden und lernte sofort von mir, wie man ABC-Fragen stellt.

Direkt am nächsten Tag meldete sich ein alter Freund von ihm überraschend per Telefon. Schnell wurde klar, dass dieser ihm lediglich seine Nahrungsergänzungsmittel verkaufen wollte – allerdings ohne ihn zu fragen, wie es ihm wirklich geht und was ihm im Leben gerade wichtig ist. Aber weil meinem jungen Freund klar geworden war, dass er wiederum einfach die ABC-Fragen stellen könnte, um aus dem etwas peinlichen und oberflächigen Dialog ein wertvolles Gespräch zu machen, setzte er dies direkt in die Tat um. Er fand dabei heraus, wo der alte Freund jetzt lebt, was dieser beruflich macht, was er als Nächstes erreichen möchte, welche Hindernisse er dabei zu überwinden hat und was er dazu noch lernen muss.

Der alte Freund antwortete gern, denn er merkte an den Fragen, dass das gezeigte Interesse echt war. Am Ende sprachen sie darüber, wie er seine gerade genannten Hindernisse vielleicht schon bald überwinden könnte. Er war vollkommen offen dafür, zu entdecken, wie man ein richtig gutes Gespräch führt, statt weiter nur Leute anzurufen und für seine Nahrungsergänzungsmittel verbal quasi „mit der Tür ins Haus zu fallen“. Mein neuer junger Freund, der Kokos-Wasser-Experte, war fasziniert zu entdecken, wie leicht es war, so ein zufälliges Gespräch mühelos zu einem Ergebnis zu führen, das beiden viel mehr Freude brachte. Er konnte von dem Kokos-Wasser berichten, das er liebte. Von der Wirkung beim Gebrauch der soeben erst entdeckten Gesetzmäßigkeiten in Gesprächen, die er von mir gehört hatte, und den einfachen „Werkzeugen“, mit denen man Kontakt bekommen und sogar seinen Angeboten spielend leicht die Türen öffnen kann.

Dieses eine Gespräch hat für beide alles verändert, was sie darüber wussten, wie man Gespräche führen kann. Und schon bald fingen beide an, zu nutzen, was sie

entdeckt haben. Und auch mein neuer junger Freund aus dem Café und ich haben in kürzester Zeit entdeckt, was uns verbindet und was wir gemeinsam erarbeiten, erleben und erreichen könnten. Es hat riesig viel gebracht!

Mit einem guten Lehrer an der Seite kannst du große Ziele in kürzester Zeit leichter erreichen. Dein nächster Lehrer, die nächsten Geschäftspartner oder deine nächsten Freunde könnten dir direkt beim nächsten Besuch im Café an der Ecke begegnen. Alles, was du brauchst, ist zunächst nur die Entscheidung, ein Ziel zu erreichen. Entschlossenheit und Freude an den Start zu bringen und zu üben, um zu erreichen, was man erreichen möchte, ist dann doch selbstverständlich. Mit der nötigen Übung (Übung macht den Meister!) wirst du mir sehr wahrscheinlich bald auch zustimmen und sagen: „Ja, es stimmt: Ein einziges Gespräch kann tatsächlich alles verändern.“

2.

3. Gespräche mit der 5-Schritt-Methode

Die Struktur meiner 5-Schritt-Methode in Gesprächen befähigt Interessenten und Kunden, für sich selbst zur bestmöglichen Entscheidung und damit zu einem sehr guten Ergebnis zu kommen. Mit deiner Gesprächsführung werden sie durch diese 5 Stufen hindurch begleitet, die man immer braucht, wenn man eine gute Kaufentscheidung treffen will.

Beherrscht du deine Gesprächsführung in Verkaufsgesprächen so, dass du durch alle 5 Schritte souverän, gelassen und mit innerer Sicherheit hindurch führen kannst, bedeutet das für dich als Berater, dass du den Menschen Sicherheit vermittelst und sie dann ebenfalls mit einer gewissen inneren Sicherheit Entscheidungen treffen können, die ihnen im Leben weiter helfen.

Verkaufen als „Problem“-Thema

Das Thema „Verkaufen“ löst bei vielen Menschen eine Abwehrhaltung aus, da sie dabei an Überredung und Manipulation denken. Doch ohne Verkaufsberatung ist es oft schwierig, die besten Produkte kennenzulernen und dann auch noch eine gute Entscheidung für sich zu treffen. Deshalb sage ich vorweg, dass es hier nicht darum geht, auf jeden Fall *irgendetwas* zu verkaufen, auch wenn es Müll ist, nur um etwas zu verkaufen. Ganz im Gegenteil: Es geht hier vielmehr darum, eine Struktur zum Finden einer im individuellen Fall bestmöglichen Entscheidung zu haben und nutzen zu können.

Wichtig ist, dass sich *beide* Gesprächspartner durchgängig gut fühlen! Denn wie

sonst bekommt man das gute Feeling und die innere Sicherheit, die man bei wichtigen Entscheidungen braucht? Kein Top-Verkäufer hat Erfolg durch Übervorteilung seiner Kunden. Vielmehr sollte man immer das Beste für seine Kunden erreichen wollen, denn das zahlt sich auf Dauer am meisten aus.

Wie die 5-Schritt-Methode funktioniert

Hat man die 5-Schritt-Methode einmal gelernt, trainiert und verstanden, kann man diese Methode auch sehr effektiv in allen anderen Gesprächen einsetzen, also nicht nur zum Verkaufen. Wenn du zum Beispiel andere Menschen darin unterstützen willst, in einer Sache besser voranzukommen, kannst du die Methode dafür einsetzen, um durch Klärung der einzelnen Schritte und Fragen zur Einsicht zu führen, die der jeweiligen Person wirklich zur nächsten Entscheidung oder sogar zum nächsten Schritt im Leben verhilft.

Der Kern für den Erfolg mit dieser Methode ist einerseits die Anwendung der ABC-Fragen im Schritt 3, wie sie im vorigen Kapitel erklärt wurden. Zuvor aber gilt es, sich selbst die richtige innere Einstellung bewusst zu machen. Die anderen entscheidenden Faktoren sind weitere Grundlagen zum Einstieg in das Gespräch. Nach einer Zusammenfassung deiner Erkenntnisse aus den ABC-Fragen und der Bestätigung deines Gegenübers, dass du alles richtig und vollständig erfasst hast, was zur Klärung oder Entscheidung zu berücksichtigen ist, folgt eine im Schritt 4 sehr spezifisch formulierte Abschluss-Erforschungsfrage. Denn so förderst du aus einer in Ruhe getroffenen Beurteilung der aktuellen Lage eine klare Entscheidung für das weitere Vorgehen.

Die 5 Schritte im Überblick

Schritt „0“: Vor dem Gespräch solltest du dich immer in die optimale Ausgangslage bringen, indem du **die ideale innere Einstellung** für dich selbst herstellst. Diese kann Aufgeschlossenheit, gute Laune, Zuversicht, Erfolgsorientierung und reine Freude enthalten. Deine innere Einstellung sollte dich aufmerksam und zielorientiert sein lassen und deine Interessen und Gedanken so fokussieren, dass dein Gegenüber den maximal möglichen Nutzen aus dem Gespräch mit dir ziehen kann und wird.

1. **Kontakt-Qualifizierung:** Vor jedem wichtigen Gespräch machst du dir klar, mit wem Du ausführlicher sprechen solltest und mit wem du eben weniger lange sprichst. Smalltalk bringt nur Unterhaltung. Gute Ergebnisse kommen durch gute Kontakte. Mache dir bei jedem bewusst gewählten Gespräch klar, ob und wie sehr dein Gegenüber von dir als „qualifiziert“ eingestuft wird, um für ein sehr ausführliches Gespräch deine volle Aufmerksamkeit zu erhalten.

2. **Optimales Einschwingen** der Kommunikation auf ein optimales Miteinander und Übergangsfrage zur Herstellung der Bereitschaft, Klarheit zu gewinnen. Du kannst für ein sehr gutes Miteinander sorgen, damit dein Gegenüber sich wohlfühlt und bereit ist, ein längeres, intensives Gespräch mit dir zu führen. Bevor du aber zu Schritt 3 übergehst, stellst du eine kurze „Übergangsfrage“, die dir erlaubt, deinem Gegenüber die ABC-Fragen zu stellen. Beispiel: „Um dich nicht unnötig mit meiner Begeisterung und vielen Worten zu überrollen, darf ich dir 2-3 Fragen stellen, damit ich mich auf das konzentrieren kann, was für dich wichtig und von Bedeutung ist?“ (Zu erzielende Antwort soll „Ja“ sein).
3. Mit **ABC-Fragen** klären, was ein Mensch will und was dazu nötig sein wird. Wie du die 3 ABC-Fragen stellst, wurde bereits vorher erklärt. Wichtig ist hier für beide, dass alles Wichtige angesprochen und bewusst gemacht wird. Erst wenn deine „Zusammenfassung“ vollständig ist und mit „JA“ beantwortet wird, gehst du weiter zu Schritt 4.
4. Die **Abschluss-Erforschungs-Frage** erkundet die Bereitschaft, Fähigkeit und Entschlossenheit des Kunden zum Finden einer guten Entscheidung durch ein gutes, ruhiges Bauchgefühl, stimuliert die eigene Selbstverantwortung und ist ein Impuls des Beraters, sich das gewünschte Ziel als erreicht vorzustellen. Sie wird immer im Konjunktiv gestellt und beginnt mit: „Einmal angenommen, du könntest ... (das Ziel wie soeben besprochen haben wie du magst),...“ und endet mit der interessierten Erkundung der Interessenlage: „... würdest du es dann auch verwirklichen?“
5. **Wann?** Die Frage nach dem Beginn einer Umsetzung der in der Reaktion auf Frage 4 innerlich getroffenen Vorab-Entscheidung führt jetzt zur Klärung der Zahlen, Daten und Fakten (**Z.D.F.**) für den möglichen Weg zur Verwirklichung, wie sie durch die in Schritt 3 entdeckten Sehnsüchte oder Ziele formuliert worden ist. Die Ausformulierung des Angebotes erfolgt jetzt erst, oder noch später, eng an die besprochenen Ergebnisse der ABC-Fragen angelehnt.

Im Verkaufsgespräch zeigt sich, wie gut du wirklich mit anderen Menschen umgehen kannst. Denn du lernst dabei, dich besonders gut auf andere einzustellen und du entdeckst, was Menschen wirklich wollen. Erst, wenn du dies richtig gut gelernt hast, kann du deine bestmögliche Beratung anbieten. Den Weg, durch den die 5 Schritt-Methode führt, durchlaufen wir fast immer für eine gute Entscheidung:

1. Qualifizierung: Ist das (für mich, jetzt) relevant?
2. Gutes Miteinander: Fühle ich mich mit dem Anderen wohl?
3. Klare Erkenntnis: Worum geht es und was ist zu überwinden?

4. Wenn es möglich wäre, es zu haben, würdest du es wollen?
5. Wann und wo soll es passieren (alle Details)?

Was professionelle Verkaufsgespräche brauchen

Wenn du ein Profi in der Gesprächsführung werden willst, sollten zunächst einmal deine Produkte oder Dienstleistungen extrem gut sein. Sie sollten deutliche Vorteile gegenüber anderen Angeboten haben, den Bedarf der Kunden ideal decken und noch einige Vorteile zusätzlich erfüllen. Ein Verkaufs-Profi hat natürlich vorher dafür gesorgt, dass er extrem wertvolle Produkte hat. Wenn nicht, dann sollte er das unbedingt machen! Denn wer nicht genial gute Angebote machen kann, fühlt sich nicht wirklich energiegeladener und wird nie super stark im Verkauf. Notfalls sollte man seinen Arbeitgeber auf die Verbesserungswürdigkeit der Produkte hinweisen, um auch auf Dauer mit einer gewissen Begeisterung verkaufen zu können. Wir kaufen tatsächlich auch instinktiv lieber von den Profi-Beratern, die uns glaubhaft machen können, dass sie mit den besten Produkten und Dienstleistungen auf dem Markt antreten. Je mehr Freude und Energie du wegen deiner Produkte oder Dienstleistungen spürst, um so besser für dich und deine Arbeit.

Natürlich ist ein Ferrari nicht besser als ein Volkswagen, natürlich ist ein Sportcoupé nicht besser als ein Geländewagen und so weiter. Denn besser für einen Kunden ist immer nur das, was besser zum Kunden mit seinen individuellen Präferenzen passt. Es gibt total begeisterte Verkäufer für Klein-Fahrzeuge und ich habe auch schon bei Premium-Fahrzeugen unmotivierte, schlecht beratende Verkäufer erlebt. Sieh dich bitte als Profi, wo auch immer du ein Verkaufsgespräch anbietest und Sorge dafür, dass du wirklich schon im Vorfeld mit der nötigen Begeisterung für dein Produkt oder deine Dienstleistung an den Start gehst.

Am Anfang: die richtige Einstellung

Damit du im Gespräch das bestmögliche Ergebnis erreichst, sollte vor dem Gespräch ein erster Schritt Null passieren: Die „richtige“ innere Einstellung! Denn ohne sie wird es nicht leicht, etwas zu verändern, weder in dir selbst noch mit Anderen.

Begründetes Vertrauen ist die Voraussetzung für guten Verkauf

Vertrauen und Glaubwürdigkeit sind die wichtigsten Grundlagen, um in Verkaufsgesprächen immer wieder und mit Sicherheit zum Erfolg zu kommen. Top-Verkäufer starten damit unten an der Basis, bei der ersten Begegnung. Sie lügen nicht und zeigen ein Höchstmaß an Integrität: Sehr gute Erreichbarkeit, Vorbereitung,

Pünktlichkeit, eine absolute Ehrlichkeit und die Bereitschaft, immer freundlich zu bleiben und sich immer auf sein Gegenüber einzustellen – so geht man an den Start. Indem sie diese Einstellung auch im weiteren Verlauf beibehalten und ein entsprechendes Verhalten an den Tag legen, sorgen sie für stetig wachsendes Vertrauen und Glaubwürdigkeit. Die Ausrichtung darauf, langfristig betrachtet auch eine Art Freundschaft zu erreichen, wirkt sehr inspirierend auf die Kunden.

Liebe in Gesprächen...

Das klingt zunächst vielleicht seltsam für die meisten Menschen: „Kunden lieben? Ist das nicht übertrieben?“ Nein! Freude und Liebe tun jedem gut. Diese beiden Zutaten sind wie das Salz in der Suppe. Es geht hier natürlich nicht um eine romantische oder personifizierte Liebe, sondern um einen Zustand, den du für dich selbst und in dir selbst kultivierst und der zum Vorteil der Menschen gereicht, mit denen du sprichst. Eine reine Liebe, wie ich sie meine, hat keine Nachteile und wirkt extrem vorteilhaft für alle Gesprächspartner. Technisch gesehen funktionieren Gespräche und das Finden von Entscheidungen auch ohne sie. Wenn du aber die wohlwollende, absolut positive Grundeinstellung von Liebe in alle Gespräche einbringst, wirst du viel mehr Vertrauen, Wohlwollen und auch Gegenliebe erleben. Du wirst dich automatisch besser um die Menschen kümmern, mit denen du sprichst.

Vergiss deine Bedenken oder gar Angst vor Liebe. Verfehlte Ansprüche oder Erwartungen, die manche Menschen daran knüpfen, wenn jemand herzlich oder gar mit Liebe in Gespräche geht, kannst du leicht klären und somit beseitigen. Auch wenn du einige Menschen als eigenartig oder schwierig erlebst, wirken deine innere Einstellung und dein Einsatz für ein gutes Miteinander wie ein besonders starkes Fundament. Mehr Vertrauen, Wahrhaftigkeit, Integrität, Freundschaft und Liebe bereichern das Leben tatsächlich in allen Bereichen – und damit dienen diese Qualitäten dir auch für deinen beruflichen Erfolg.

Neben der Grundlage, dein Angebot für ein Gespräch mit wertvollen Zutaten wie Freude und Liebe zu würzen, will ich noch ein paar Empfehlungen hinzufügen, die dein Führen von Gesprächen wunderbar bereichern können.

1.) „**Begin with the end in mind**“: Habe schon am Anfang das Endergebnis im Hinterkopf, das du erreichen willst. Das gleiche gilt für ein Gespräch, mit dem du etwas Wertvolles erreichen willst. Wohin willst du führen? Was ist es, ganz genau, was im Idealfall am Ende passiert? Stelle dir vor, wie dann dieses Ergebnis aussehen soll. Wie soll es sich anfühlen, wie soll es sein, wie soll es wirken?

2.) **Sei voller Freude am Start**. Wenn du tust, was du liebst – und das sollte unbedingt auch ein Ziel sein, das du ständig erreichst – wirst du immer mehr Freude

haben. Also informiere dein Gesicht darüber, wenn du an den Start gehst. Je mehr dein Gesicht und dein ganzes Verhalten von Freude inspiriert und geführt sind, umso eher wollen die Leute gern mit dir reden, wollen mehr von deiner Zeit haben und schenken dir gern ihre Zeit. So kannst du in Ruhe zu einem Ergebnis führen.

3.) **Fahre die Energie hoch.** Bringe ein gutes Maß guter Energie ein, oder wie man heute sagt: **Good Vibrations!** Wenn du müde und träge unterwegs bist, wirst du damit höchstens jemanden zufrieden machen, der auch müde und träge ist. Wenn du jedoch voller guter Energie bist, kannst du dich viel besser auf Andere einstellen und es ihnen leicht machen, mit dir zusammen etwas Gutes zu erreichen. Selbst wenn die Leute weniger Energie haben als du: Wenn du die richtige Dosierung von Herzlichkeit, Leichtigkeit und Humor wählst, kann das Wunder bewirken!

4.) „**Self-Fulfilling Prophecy**“: Wenn du jedes Gespräch mit einer grundsätzlich positiven Erwartungshaltung beginnst, generiert das eine positive selbst-erfüllende Prophezeiung. Es passiert sogar noch mehr von dem, was du als Realität erwartest, weil dein Verhalten die Realität beeinflusst. Sei optimistisch, denn wissenschaftlich ist es bewiesen: Optimisten haben mehr Erfolg, sind gesünder und leben länger!¹

Sinnvoll ist es zudem, deine Interessenten vorab zu filtern und zu “qualifizieren”, um deine Zeit mit denen zu teilen, die nicht nur offen für ein Gespräch, sondern auch wirklich an deinen Angeboten interessiert sind und zudem in der Lage sind, sie anzunehmen.

Schritt 1: Kontakte qualifizieren

Ein angenehmes Gespräch führen kannst du mit vielen. Wenn du jedoch aus beruflichen Gründen intensive Beratungen durchführen möchtest, ist es äußerst vorteilhaft, deine Kunden vorab zu qualifizieren. Um Ergebnisse zu generieren, solltest du dich auf Gespräche konzentrieren, die von vornherein auf ein gutes Ergebnis hinsteuern. Am besten prüfst du deshalb vor einer professionellen Beratung sehr genau, mit wem du redest, wann ihr redet und wie lange du dir Zeit nimmst. Dein Erfolg hängt ja auch davon ab, wie viel Kraft andere Menschen von dir in Anspruch nehmen!

Um deine Kontakte zu qualifizieren, kannst du dir selbst die folgenden drei Fragen stellen. Am besten tust du das schon zu Beginn des Kontaktes, soweit das bei aller Höflichkeit möglich ist.

¹„Der Glücksfaktor: Warum Optimisten länger leben“, Prof. Dr. Martin Seligman

1. Ist dein Gegenüber an deinem Angebot interessiert?

Manche Leute reden einfach gern und viel. Wenn du das bei privaten Kontakten aus Höflichkeit erträgst, ist das dein Privatvergnügen. Doch ein bewusst geführtes Gespräch für dein Geschäft, für dein selbständiges Leben, hat nur dann Erfolg, wenn deine qualifizierten Kontakte Umsatz bringen. Die meisten erfolgsschwachen Verkäufer filtern und qualifizieren ihre Kontakte nicht, weil sie denken, dass jeder neue Kontakt ein möglicher Top-Kunde sein könnte. Ein besonderes Erfolgsniveau erreichst du aber durch die Fokussierung auf konkrete Ergebnisse. Dafür musst du Kontakte weglassen lassen, die offenbar nur plaudern wollen oder aus anderen Gründen nicht zu deinem Angebot passen. Einige Menschen brauchen vielleicht einen anderen Berater, einen anderen Beratungsstil oder völlig andere Dienste.

2. Ist dein Gegenüber in der Lage, dein Angebot anzunehmen?

Wenn Interessenten zwar bereit sind, deine Beratungen und andere Leistungen von dir zu empfangen, aber gar nicht in der Lage sind, deine Leistungen auch zu bezahlen, brauchst du in beruflicher Hinsicht auch nicht sehr viel Zeit mit ihnen verbringen. Zeigt sich ein klares Nein für dich und dein Angebot, kannst du auf höfliche Weise zu einer anderen Tätigkeit hinüberwechseln. Manche Interessenten sind ein Jahr später vielleicht in einer anderen Lebenslage. Kontakte können in der Datenbank gespeichert und später erneut kontaktiert zu werden.

3. Ist dein Gegenüber ein Entscheidungsträger?

Bei großen Unternehmen und Institutionen fragst du am besten vorher immer, ob du mit der Person sprechen kannst, die auch die Entscheidungen dort trifft. Niemandem ist mit einem Beratungsgespräch gedient, das gar kein produktives Ergebnis bringt. Das spielt auch bei Beratungen von Finanzdienstleistern, Immobilienmaklern und Vermögensverwaltern eine große Rolle: Es müssen meistens beide Eheleute am Gespräch beteiligt sein, damit es wirklich zum Vertragsabschluss kommt. Prüfe also, ob dein Gesprächspartner wirklich auch allein eine Entscheidung treffen kann, wie sie nötig ist, um bei dir zu kaufen.

Schwierige Kunden: Verzichte darauf

Selbst wenn Provision oder Umsatz locken mögen: Sehr schwierige Kunden, die nie zufrieden sind, egal wie souverän und freundlich du bist, egal wie lange du sie berätst, kosten irre viel Zeit und meist auch Geld – wenn du das erlaubst. Du lernst das früh zu erkennen, wenn du darauf achtest, ob du dich auf die Zusammenarbeit freust, wenn du jemanden kennen lernst, oder ob dir jemand mehrfach „seltsam“

vorkommt, obwohl du dich bemühst. Du solltest natürlich jedem Kunden die Möglichkeit geben, sein Feedback zu äußern, um dich selbst verbessern zu können. Aber wenn du weißt, dass du gut und korrekt gearbeitet hast und trotzdem nur Kritik bekommst, lasse die dauerhaft unzufriedenen Kunden ziehen, bevor ihr beide unzufrieden seid. Es geht schließlich um die Ausrichtung auf Erfolg, der Freude für dich und die Interessenten bringen soll.

Wie erkennst du die besten Kunden?

Ich empfehle, anfangs drei Stufen in Gesprächskontakten zu unterscheiden und Kunden dementsprechend mit mehr oder weniger Aufmerksamkeit zu behandeln, je nachdem, wie interessiert sie vom Zeitpunkt der Kontaktaufnahme an wirken. Logisch ist natürlich, dass am Anfang jeder Mensch die gleiche Freundlichkeit, Herzlichkeit und Aufmerksamkeit von dir bekommt, die du als „Schritt Null“ an den Start bringst.

Stufe 1: Erstkontakt. Bringe Freude und Aufmerksamkeit ein, um deine Neukontakte mit einer guten Anfangsenergie anzusprechen: Gute Laune, ein Lächeln und ein Begrüßungssatz, der den Nutzen und Vorteil deiner Angebote zeigt, sollen ein gewisses Interesse stimulieren. Ich empfehle dafür, dass du für dein Geschäft eine Art von „Energiesatz“ entwickelst, wie ich das später hier beschreibe, um Vorteil und Nutzen möglichst schon mit dem ersten Satz bewusst zu machen. Reagiert jemand positiv auf dich, kannst weiter zur Stufe 2 gehen.

Stufe 2: Interesse wird bestätigt. Jemand signalisiert auf deine Ansprache oder Frage hin, dass das Interesse weiter reicht als nur für zwei bis drei Sätze Smalltalk. Dann kannst du mit der Überleitung zu ABC-Fragen in wenigen Minuten klären, ob dieser Mensch ein passender Kunde für dich sein könnte. Klärst du dabei nun auch das Vorhandensein einer Kaufbereitschaft, hast du nach dieser Stufe eine sehr gute Qualifizierung erreicht.

Stufe 3: Jemand ist kaufbereit. Du nimmst dir die Zeit, entweder sofort oder zu einem kurzfristig nachfolgenden Zeitpunkt mit voller Aufmerksamkeit für diesen Kunden da zu sein. Zu Beginn des ausführlichen Beratungsgesprächs machst du als Schritt 1 erneut kurz eine Qualifizierung, um zu klären, ob der nun geplante Zeiteinsatz für beiden Seiten dienlich ist.

Wenn das gewährleistet ist, solltest du dafür sorgen, dem Menschen so begegnen zu können, wie er es benötigt. Deshalb ist zu Beginn jedes Gespräches das Einschwingen so wichtig, das ich jetzt erläutere.

Schritt 2: Einschwingen – ein gutes Gefühl herstellen

Menschen sprechen und arbeiten gern mit denen, die sie sympathisch finden und mit denen sie relativ leicht eine Vertrauensbasis aufbauen können. Wenn ein Gesprächspartner sich in deiner Gegenwart nicht richtig wohl fühlen kann, wird es schwieriger für dich. Bei einer sympathischen Verbindung muss man weniger auf der Hut sein, ob man vom Gesprächspartner übervorteilt werden könnte. Man kann sich auf das Wesentliche konzentrieren und führt seine Gespräche sehr viel entspannter zu einem Erfolg.

Dafür solltest du dich bei jedem Gespräch auf dein Gegenüber einstellen. Ich nenne das „einschwingen“, denn das Stimmungsfeld eines Gesprächspartners ist wie eine Welle, die du wie ein Surfer erkennen und so nehmen kannst, wie es ist. Du hast das in der Hand. Sobald der erste Blickkontakt mit einem Interessenten stattfindet, kannst du beeinflussen, wie das Gespräch verläuft. Ein Surfer entscheidet naturgemäß bei jeder Welle, ob er sich engagiert oder sie vorbeigehen lässt. Aber wenn er sich engagiert, ist er voll dabei und gibt 100%! Wenn die Qualifizierung als Schritt 1 wie eine wunderbare Welle auf dich zu kommt, gilt im zweiten Schritt, dass du dich selbst zu 100 % verantwortlich für den Verlauf deines Gesprächs erklärst.

Die besten Einsichten und Erkenntnisse im Gespräch passieren für beide, wenn sich der andere Gesprächspartner gut fühlt. Sorgst du nicht oder nur ungenügend dafür, oder vergisst du das im Verlauf des Gesprächs, wird sich das Gespräch nicht zum bestmöglichen Ergebnis hin führen lassen – obwohl das ja beide Gesprächspartner gern erreichen würden. Hat beispielsweise ein Gesprächspartner Kopfschmerzen oder ist unruhig, weil sein Auto im Halteverbot steht, kann mit einem großen Glas Wasser oder einem Tipp für einen besseren Parkplatz vielleicht alles geändert werden. Ich will immer zu 100 % sicher stellen, dass von meiner Seite aus ein ideales Gespräch passieren kann. Das ist eine der wichtigsten Grundlagen.

Die „Homezone“ der Anderen erkennen

Auch wenn Menschen sich für deine Angebote interessieren, sind sie immer auch noch Menschen, die ganz eigene Gewohnheiten und individuelle Befindlichkeiten haben. Diese sollte man erkennen und beachten, wenn man Erfolg will.

Es mag dir vielleicht wie ein unwichtiger Aspekt vorkommen, doch viele der subtilen Anzeichen und Signale, die du aufgreifen könntest, bringen dir wertvolle Impulse. Wenn Menschen dir zugewandt sind und auch unbewusst körpersprachliche Signale senden, die eine Einladung zu einem freundschaftlichen Miteinander sind, solltest du diese dankbar annehmen und aufgreifen. Eine Berührung an Arm oder Schulter ist ein Zeichen von Wertschätzung oder von Zuneigung und Vertrauen – auch, wenn du

das vielleicht nicht gern magst. Es dient einem guten Miteinander, wenn du dich auf die Art der Zuwendung einschwingst, die ein Anderer wählt oder normal findet.

Es geht beim Einschwingen nicht ums Nachäffen, sondern ums Angleichen. So wie du beim Spaziergang mit 90jährigen am Rollator anders unterwegs bist als mit sehr sportlichen Spaziergängern. Du gehst dann in Sprechgeschwindigkeit, Lautstärke, Emotionalität und Humor mit deinem Gesprächspartner mit. Du fragst nach, stellst dich darauf ein, schaust und spürst hin, stellst dich weiter darauf ein, erkennst dann vielleicht auch unbewusste Verhaltensmuster und stellst dich auf darauf ein.

Spricht jemand zum Beispiel auffallend laut und schnell, für dich vielleicht „zu laut“ oder „zu schnell“, dann bewege dich aus deiner Komfortzone heraus und werde auch ein wenig lauter und schneller, um deine Sprechweise ein wenig anzupassen. Ist dein Gegenüber ruhig, leise und langsam, dann senke deine Stimme und deine Geschwindigkeit und deine Lautstärke ebenfalls. Dein Gesprächspartner macht ständig Witze? Dann solltest du dich sehr viel lockerer verhalten und auf seinen Humor einlassen. Du zeigst wenig oder ungern Gefühle bei Fremden? Falls sehr emotionale Menschen deutlich Gefühle zeigen und über ihre Gefühle sprechen, lehne dich in deren Art, die Welt zu erleben, ein wenig hinein. Gib ihnen dafür Anerkennung, dass sie so sind, wie sie ohnehin grad sind, denn dann fühlen sie sich sicherer. Das ist gut für beide, wenn ihr ein richtig gutes Gespräch führen wollt.

Allen Gesprächspartnern, die sich für ein Gespräch mit dir qualifiziert haben (Schritt 1), sehr viel Aufmerksamkeit und Freude entgegenzubringen, ist ja grundsätzlich eine gute Vorgehensweise. Aber bei manchen „Typen“ fällt dir das etwas schwerer als sonst. Oder?

Die 4-Typen-Lehre: Rot. Grün. Gelb. Blau.

Wenn dir nur eine bestimmte Bandbreite von Typen sympathisch ist, sortierst du ja möglicherweise bis zu 75 % aller möglichen Kunden aus, mit denen du nicht so gern sprichst und somit eher nicht so leicht zum Erfolg kommst. Die 4-Typen-Lehre erlaubt dir häufig schon in wenigen Sekunden zu erkennen, zu welchem Typ dein Gegenüber gehört. Kannst du dich auf alle vier Typen sehr gut einstellen (vgl. Schritt Null: Innere Einstellung), kannst du anstelle von 25 % der Menschen künftig 4 x so viele Menschen erreichen, um sich von dir als Kunde gewinnen zu lassen.

1. Der rote Dominanz-Typ. Diese wollen meist – möglichst sofort – **Resultate!** Die Rot-Typen sind Kommandeure, Direktoren, Macher. Sie wirken öfter mal ungeduldig, entscheiden schnell, wollen alles möglichst sofort erreichen. Sie brauchen nicht viel von deinem Mitgefühl, das könnte sogar stören. Einfühlungsvermögen wird nur gezeigt, wenn es

für das Ergebnis nötig ist. Das Gegenteil davon, die grün konditionierten Gefühlstypen, wirken auf die Roten wie genügsame Schafe, während die roten Typen sich selbst eher als Löwen oder Wölfe sehen und gern dominieren.

2. Der grüne Beziehungs-Typ will vorzugsweise gute Gefühle im **Miteinander**. Es sind oft gut strukturierte Menschen, die sich eher zurückhalten, einfühlsam und meistens auch ideale Unterstützer sind. Beziehungstypen mögen Gemeinschaft, sind liebenswürdig und fühlen sich gern länger in etwas ein, bevor sie entscheiden. Rote sind für sie ein „rotes Tuch“.

3. Der gelbe Begeisterungs-Typ will vor allem **Inspiration**, was mit Leichtigkeit und Humor zu erreichen versucht wird. Es sind Klassen-Clowns, Entertainer, Promoter und alle, die gern viele neuen Leute kennenlernen und vor allem gern lachen. Wenn ein Gelber einen Blauen trifft, ist er von dessen Analysen gelangweilt. Er bietet lieber Humor als Fakten an, die er, nur zum Spaß, auch gern mal unter den Tisch fallen lassen kann.

4. Ein blauer Überprüfer-Typ liebt es, möglichst alle **Zahlen, Daten und Fakten** zu kennen, um alles ganz genau zu verstehen und nachprüfen zu können, bevor er eine Entscheidung trifft. Steuerprüfer, Buchhalter und Analysten sind häufig blau strukturiert. Sie lachen zwar auch, aber im Job zählen Zahlen, Daten und Fakten. Die Unterhaltung darf da gern völlig hinten an gestellt werden, denn sie stört dabei nur.

Am sichersten erreichst du deine beste, schnelle Einschätzung, [zu welchem der vier grundlegenden Menschen nach dieser Typologie die jeweiligen Gesprächspartner gehören, wenn du eine vereinfachende Art von „Schwarz-Weiß-Malerei“ benutzt, um die Menschen innerhalb weniger Sekunden einzuschätzen](#). Es geht nicht darum, es perfekt „richtig“ zu definieren. Manche Menschen verändern ihr Verhalten ja auch je nach Situation. Es geht nur darum, eine erste Einschätzung für den Farb-Typ eines Gesprächspartners zu erreichen, um sich [sofort](#) besser darauf einstellen zu können.

Verhaltenstips: Frage grüne und gelbe Typen danach, wie sie sich heute fühlen und wie sie sich bei dem angestrebten Ergebnis fühlen werden. Fragen blaue und rote Typen danach, welche Zahlen und Fakten sie vorliegen haben und wann genau sie welche neuen Zahlen und Daten erreichen wollen. Nimm dir für zurückhaltende, grüne und blaue Typen mehr Zeit und Geduld, wenn es um die Klärung deiner ABC-Fragen geht. Hingegen ist es bei den gelben und roten Typen durchaus angenehm und angebracht, direkt auf den Punkt zu kommen, um den es jeweils geht: Was ist das, was an der Sache wirklich begeistert und wann soll es denn (endlich) losgehen und welcher Sieg soll errungen, welches geniale Ergebnis soll erzielt werden?

Der Übergang von 2 zu 3: Erlaubnis für die ABC-Fragen

Sobald man sicher ist, dass man mit seinem Gesprächspartner gut eingeschwungen ist und ins Thema einsteigen kann, sorgt man dafür, dass man selbst in Führung gehen kann. Als Experte für deine Angebote solltest du sicherstellen, dass du nicht unnötig etwas erklärst, das gar nicht benötigt wird.

Dazu holst du dir zunächst einmal die Erlaubnis zum Fragen. Statt etwa Fragen der Interessenten und Kunden nach deinem Angebot direkt zu beantworten, kannst du mit Freundlichkeit, Humor und einem Lächeln deine Gegenfrage stellen:

„Wenn ich anfangen, von meinen Angeboten, Möglichkeiten und Leistungen zu reden, höre ich vor lauter Begeisterung vielleicht bis übermorgen nicht mehr auf zu labern. Das willst du ja nicht! (Lachend.) Wenn ich dir aber kurz einmal 2–3 Fragen stellen darf, um zu verstehen, was von allem, das ich weiß, wirklich interessant für dich ist, konzentriere ich mich nur auf das, was wirklich relevant für dich ist. Wäre das ok?“

Sage nicht „ein paar Fragen“, was abschreckend wirkt, sondern nur „2–3 Fragen“, so dass nicht unendlich viele Fragen erwartet werden. Denn 2-3 wirkt wie sehr wenig. Darauf folgt fast immer ein „Ja“. Dann startest du direkt mit der ersten Frage. Schon bist du mitten drin bei Schritt 3 der 5-Schritt-Methode, bei den drei ABC-Fragen. Es ist enorm wichtig, diesen Übergang herzustellen. Denn jetzt erst darfst **du** führen! Das heißt, dass du nicht etwa durch Fragen der Kunden irritiert werden kannst oder unnötig Zeit verbrauchst, weil du ewig lange ausgefragt wirst, sondern dass dir ganz schnell klar wird, was dein Kunde überhaupt will.

Merke: Wer fragt, der führt!

Mit der Führung von dir wird das Gespräch produktiv und ergebnisorientiert. Beide Gesprächspartner wollen sich unterhalten, um Interessen, Bedarf und Bedürfnisse zu verstehen und diese zukünftig vielleicht auch erfüllen zu können. Steuerst du darauf zu und bleibst mit deiner Führung am Ball, erreichst du sehr schnell die Klarheit, die wichtig ist, um zu einem guten Ergebnis zu kommen.

Da du tatsächlich nur 3 Fragen (A, B, C) stellen wirst, Kunden aber oft alles zugleich erzählen, sind manchmal nur 2 Hauptfragen nötig. Wie ist die aktuelle Situation (A) und wo will der andere hin (B)?

Natürlich ist es ok, wenn es im späteren Verlauf des Gesprächs zu dem einen oder anderen Punkt noch zusätzlich „vertiefende“ Fragen gibt. Darauf kommen wir noch zu sprechen. Wie du später merken wirst, hast du mit der **Erlaubnis zum Fragen** ein sehr wertvolles Fundament für den Aufbau von Vertrauen zwischen euch erreicht! Widmen wir uns jetzt also den drei ABC-Fragen.

Schritt 3: Die drei ABC-Fragen

Sobald du dieses erste „Ja“ bekommen hast, die Erlaubnis zum Fragen, stellst du die erste Frage. Je nach Branche, Themengebiet und Angebot kannst du im Prinzip mit jedem der drei Buchstaben starten. Du kannst dich zuerst entweder direkt auf das Ziel, das **Ergebnis** (B) konzentrieren, indem du einfach fragst: „Wenn ich Ihnen das bestmögliche Ergebnis für Ihre Suche bieten könnte, wie sähe das aus, wie würden Sie mir das Endergebnis beschreiben?“

Oder du startest einfach mit der Frage nach dem auslösenden **Anfangsimpuls** (A): „Was hat dich an meinem Impuls (E-Mail, Webseite, Video, Webinar, Buch, einem Energie-Satz, einem TV-Interview etc.) angesprochen, so dass du jetzt gerne mit mir sprechen möchtest?“

Wenn jemand auf Empfehlung zu dir kommt, kannst du auch fragen: „Was hat dich bewegt, nun der Empfehlung zu folgen, mit mir zu sprechen?“ Dabei interessiert man sich für die Herkunft, also die Quelle des Impulses im Marketing-Mix, der funktioniert hat. Denn so erkennst du, wohin du künftig mehr Aufmerksamkeit lenken solltest, um mehr interessierte Kontakte zu bekommen. Du fragst nach dem positiven Punkt, der zum Gesprächsinteresse und zum aktuellen Termin geführt hat.

Falls du in irgendeiner Form als Berater oder sonstiger Problemlöser arbeitest, kann es auch passend sein, direkt mit dem **Problem** (C), dem Hindernis, zu beginnen, bei dem du helfen könntest: „Was ist das Problem, das dich zu mir führt?“

Wer als Coach oder Mentor arbeitet, wer als Finanzdienstleister oder Networking Experte Gespräche führt, beginnt meist mit der Frage nachdem wichtigsten **Ziel** (B), wobei die Frage möglichst offen gehalten werden sollte, um auch versteckte und vielleicht bislang unbewusste Sehnsüchte erkennen zu helfen: „Was ist das Ziel, bei dessen Erreichung ich dir als Experte in meinem Bereich vielleicht helfen könnte?“

Die 80:20 Regel heißt hier: Höre sehr genau zu!

Der Sinn und Zweck des Fragens ist, dass du dich entspannst und zuhören kannst. Die berühmte 80:20 Regel, das Pareto-Prinzip² für Erfolg, besagt dass 80% des Erfolgs mit 20% der Arbeit erreicht wird. Lasse die Anderen reden! Du solltest nur maximal 20% der Zeit reden, damit dein Kontakt über sein wichtigstes Ziel spricht, über die diesbezügliche aktuelle Lage und über das bisherige größte Hindernis beim Streben nach dem Ziel.

² Vilfredo Pareto, Wirtschaftswissenschaftler: https://de.wikipedia.org/wiki/Vilfredo_Pareto

Während man redet, ist man ständig damit beschäftigt, die richtigen Worte zu finden, innere Bilder zu sortieren und Gefühle zu analysieren. Du bist beim Reden mit dir selbst beschäftigt und zu abgelenkt, um dein Gegenüber zu verstehen. Während du aber fragst, kannst du alles in Ruhe beobachten, analysieren und erkennen. Du lernst den Menschen und sein Interesse kennen. Auch die Zugehörigkeit deines Gegenübers zu einem der vier Farbtypen erkennst du besser, wenn du keinen Redeschwall produzierst, sondern zuhörst.

Das Zuhören dient dem Aufbau der Vertrauensbasis und bringt beiden ein besseres Verständnis, ob und wie man das Ziel des Interessenten zu erreichen helfen könnte. Die meisten Leute fühlen sich gut, wenn man ihnen aufmerksam zuhört. Du gibst dem anderen Menschen genug Raum, nickst ihm zu und kommentierst freundlich, lässt ihn vollkommen ausreden und förderst durch vertiefende, weiterführende Fragen, dass du wirklich verstehst, was gemeint ist.

Kurze, schnelle Gespräche

Manchmal, bei zufälligen Begegnungen, kann man ein „schnelles“ erstes Gespräch führen. Vielleicht hast du spontanes Interesse geweckt und möchtest erst nur ganz kurz klären, ob ein intensiveres Gespräch überhaupt Sinn macht, das z. B. zu einem Verkaufsabschluss führen könnte.

Je nach Situation und Branche kann es durchaus gut funktionieren, direkt von einem ersten Kontakt durch alle 5 Schritte hindurch zu führen, wenn dafür genug Zeit ist. Aber oft kann man auf die Schnelle nur 3 kurze ABC-Fragen beantwortet bekommen, wie zum Beispiel, wenn du Laufkundschaft in einem Möbelhaus bedienen möchtest.

Nach jeder Frage musst du nicht viel tun, außer volle 100 % deiner Aufmerksamkeit auf dein Wahrnehmen und Verstehen zu lenken. Du willst ja möglichst schnell und sicher erfassen, ob dein Gegenüber deine Frage verstanden hat und so beantwortet, dass du nach wenigen Minuten eine erste Einschätzung oder auch eine erste Kurzberatung anbieten könntest. Wenn dein Dienst schon nach den ersten Minuten zu einem wahren Geschenk wird, weil du genau zugehört hast und einen wertvollen Kommentar abgeben kannst, produzierst du Dankbarkeit.

Lerne bei Kurzgesprächen durch genaues Zuhören zu ermitteln, was dahinter steckt, was als Grund für das Interesse genannt worden ist. Treffen die Antworten dann aber gar keinen Punkt, der für dich in deiner Arbeit relevant ist, frage noch genauer nach: „Moment, was genau meinst du damit, wenn es um (genanntes Thema, xyz) geht?“

Manche Leute reden gerne viel und lange. Das ist für dich zwar nicht zielführend, aber immer noch viel besser, als wenn du selbst die ganze Zeit redest. Denn nur so lernst du die wahren Ziele und Hindernisse kennen, die du kennen musst, falls du ein treffendes Angebot machen willst. Halte dich an die Faustregel für die Zeitdauer bei den ABC-Fragen. Du selbst redest nur 10–20 % der Zeit, während dein Gegenüber mindestens 80 % spricht, manchmal gern auch 90 % oder mehr. Denn je mehr dein Gesprächspartner sagt, was er gern möchte (B), wo er diesbezüglich heute steht (A) und was ihm fehlt (C), um die Erfüllung seines Traums wahr zu machen, um so sicherer kannst du klären, ob, wann und wie du ein Angebot machen kannst, ob du ein weiteres Gespräch anbieten möchtest, um deine Hilfe auf ein solides Fundament stellen zu können, oder ob der Kontakt überhaupt nicht für deine Angebote qualifiziert ist. Ein konkretes Angebot machst du ja nur, wenn das dem Anderen auch tatsächlich hilft und hervorragend passt.

Keine unnötigen Storys

Bei kurzen Begegnungen brauchst du dir keine langen Geschichten anzuhören – es sei denn, du bist persönlich inspiriert und fasziniert und es dient dem Kontaktaufbau, was im Network Marketing meistens eine Serie von Gesprächen braucht. Ansonsten gilt immer: Sei kein Gesprächsopfer, sondern ein Gesprächsführer.

Wenn jemand nur über seine Vergangenheit erzählt, kannst du nicht helfen. Denn die Vergangenheit ist vorbei. Darüber reden dient nur, wenn es dazu führt, dass du im Jetzt eine neue Sichtweise gewinnst, die dann eine bessere Zukunft herstellt. Ein Gespräch kann helfen, wenn man die Wünsche und Ziele beleuchtet, die jemand ansteuert und erreichen möchte. Lenke die Aufmerksamkeit geschickt auf das, was dein Gegenüber künftig interessiert: „Was steht für dich als Nächstes an?“

Führe deine Gespräche zu mehr Erkenntnisgewinn und Bewusstsein. Du willst Einsichten darüber gewinnen, ob ein längeres Gespräch für euch beide lohnenswert wäre. Frage notfalls kurz erneut nach, indem du noch einmal den Sinn der drei Fragen nennst: „Das klingt alles interessant, aber ich wollte nur einen ganz kurzen, kleinen Einblick durch meine drei Fragen bekommen. Vielleicht magst du mir etwas mehr über dein Interesse, deine künftigen Ziele oder deine Absichten sagen, bei denen ich dir dann ja vielleicht auch helfen könnte?“

So stellst du sicher, dass du erkennst, ob sich aus einem zufälligen Gespräch eine mögliche Geschäftsbeziehung entfalten lässt. Dir sollte bei jedem Gespräch klar sein, was du am Ende erreichen willst und kannst. Es wird selten jemand rein zufällig extrem erfolgreich.

Übung: Schreibe dir einmal wörtlich auf, was du mit deinen Gesprächen erreichen

willst: Wohin willst du lenken? Notiere, worauf es für dich letztendlich ankommt.

Beispiele für deine Ziele mit ABC-Gesprächen:

- Ich erreiche ein sehr freudiges Miteinander, das begeistert. Ich führe zu einem weiteren Termin, um das nächste Gespräch zu führen, bei dem es um die Klärung weiterer Schritte auf dem zukünftigen gemeinsamen Weg geht. (Network Marketing).
- Ich erhalte eine Unterschrift unter einem Vertrag, den ich schon bereithalte. Es sind am Ende nur noch Zahlen, Daten und Fakten wie Leistungsdatum, Rechnungsadresse und Zahlungsweise einzutragen. Die Leute lieben es. (Finanzdienstleister).
- Ich habe ein so starkes Interesse erreicht, dass mein Gegenüber innerlich schon zu einem guten Gefühl für eine Kaufentscheidung gekommen ist und im nächsten Schritt nur noch die Finanzierung und ein paar Daten zu klären sind. (Immobilienmakler).
- Ich habe eine sehr gute, fundierte Kaufentscheidung erreicht, weil ich genau das passende Angebot für die gesuchte Leistung bereitstellen kann. (Möbelhändler).
- Ich habe einen neuen Geschäftspartner für mein Vertriebsnetzwerk gewinnen können, der aktiv wird, um in einem gemeinsamen Geschäft schnellstmöglich Ergebnisse zu erzielen. (Selbständiger/Unternehmer).

Übung: Stelle dir bildlich vor, wie es ist, wenn du dein Ziel erreichst. Stelle es dir als vollendete Sache vor. Wenn du willst, mache es groß und bunt, mit Schulterklopfen zur Anerkennung von jedem, von dem du es zu schätzen weißt. Sei drin in dem Film, den du dir ausmalst. Genieße es. Wenn du diese Vorstellung in dir emotional sehr stark machst, wird dein Unterbewusstsein dir besonders schnell helfen, die Verwirklichung anzusteuern.

Halte ein unterschrittsreifes Angebot bereit

Es ist klug, bei einem Kundentermin ein Vertragsformular dabei zu haben, das man ausfüllen und unterschreiben kann. Im Alltag fluten unendlich viele Gedanken und Gefühle den Kopf. Wenn man einen klaren Gedanken hat, ist es das Beste, diesen auch direkt in die Tat umzusetzen. Falls der Gedanke noch nicht ganz ausgereift ist, dann ist auch das Gespräch nicht zu Ende. Wenn aber alles klar ist, kann man sofort die Umsetzung einleiten. Sei deshalb darauf vorbereitet, dass die Entscheidung

eines Kunden sich direkt schriftlich festhalten lässt. Heute hat man so etwas am besten natürlich schon auf der Webseite oder man hat einen Link zu einem digitalen Bestellformular, das man per Email zusenden kann.

Wichtig ist die innere Einstellung: Sei in jedem Gespräch bereits vollkommen darauf eingestellt und vorbereitet, dass – wenn alles richtig läuft – der Verkaufsabschluss sofort vervollständigt werden könnte. Im Prinzip macht dich das darauf aufmerksam, dass du jederzeit (jetzt!) einen möglichen Geschäftsabschluss als erreicht ansehen kannst. Je mehr du das verinnerlichst, um so leichter und häufiger erreichst du es.

Wenn du persönlich oder am Telefon etwas verkaufst, solltest du zumindest ein PDF-Dokument bereit halten, das du Kunden per E-Mail zur Unterschrift zusenden kannst. So banal das vielleicht klingt, weil es ja nur ein Dokument ist: Das Bereithalten des Angebots bringt dich innerlich nah an die Realität heran, die du erschaffen und erreichen willst. So materialisierst du einige Ergebnisse schon vor den eigentlichen Gesprächen, also schon vor dem tatsächlichen Ereignis.

Notiere dir alles in Stichworten

Während du deine ABC-Fragen stellst, notiere dir, was für dich zur Kategorie A, B oder C gehört. Ich mache das durchaus sichtbar für mein Gegenüber, so dass bemerkt wird, wie gewissenhaft ich arbeite. Das fördert auch das Vertrauen in meine berufliche Gewissenhaftigkeit. Ich will das Beste, und ich will am Ende auch eine Zusammenfassung meiner ABC-Punkte wiederholen können.

Manchmal braucht man zahlreiche Notizen. Wenn ein ausführliches Gespräch bis zu einer Stunde dauert, was auch sehr lebhaft sein kann, wenn wechselhafte Gesprächsthemen und Ablenkungen in anderen Lebensbereichen auftauchen, will ich trotzdem immer eine gute Übersicht über alle A, B und C behalten. Damit das alles gut zu erfassen ist, schreibe ich vor jedem neuen Gesprächsaspekt, wann immer es wechselt, ein großes A, B oder C vor die Notiz, und umkreise diese Buchstaben. So kann ich später, bei der Zusammenfassung, zunächst alle A direkt auf einen Blick auf meinem Blatt Papier ablesen, dann alle B schnell wiederfinden und am Ende eine Liste der C Punkte vorlesen. Eine gute Zusammenfassung führt zu einer wichtigen Zwischenstufe für die innere Entscheidungsbereitschaft eines Menschen. Denn daran erkennt ein Mensch, ob und wie gut du ihn verstanden hast und daran bemisst er auch, meist unbewusst, wie gut deine Beratung sein wird und wie sehr er sich darauf verlassen möchte.

Falls du nicht helfen kannst - Biete eine Empfehlung an!

Falls sich im Verlauf eines Gesprächs zeigt, dass du *nicht* liefern kannst, was dein Interessent sich wünscht, kannst du das Gespräch am Ende trotzdem zu einem guten Abschluss führen. Du kannst deinem Gegenüber immer noch einen Tipp geben und helfen, einen anderen Experten zu finden. Du bleibst in guter Erinnerung.

Wenn du eine Empfehlung von dir weitergibst, kannst du direkt auch nach einer Empfehlung deines Gegenübers von seinen Kontakten an dich fragen: „Meine Expertise ist ja, dass ich ... (XYZ) biete. Vielleicht hast du Bekannte, die sich für diese Expertise interessieren! Würdest du mich mit diesen Menschen in Kontakt bringen?“ (Ja).

Zum Verabschiedung könntest du, wenn es echt ist, noch deine Freude darüber ausdrücken, diesen Menschen kennengelernt zu haben. Oft wird das mit einem ähnlichen Kompliment erwidert. Menschen merken, wie gut du ihnen mit der Beratung geholfen hast. Sie merken, dass du nicht „nur“ verkaufen, sondern wirklich auf höchstem Niveau helfen willst, wo es passt.

Kurzfristig erreichbare Vorteile:

- Du gibst Menschen ein gutes Gefühl
- Du förderst eine besondere Zielklarheit
- Du packst die Hindernisse konstruktiv an
- Du wirst als Experte und Profi wahrgenommen
- Deine angenehmer Beratungsstil fällt positiv auf

Langfristig erreichbare Vorteile:

- Man wird positiv über dich und deine Beratung berichten (guter Ruf)
- Du wirkst nie aufdringlich / „verkäuferisch“, bekommst also tolle Bewertungen
- Die Einsichten aus dem Gespräch ermöglichen besonders wertvolle Tipps
- Du kannst nach dem Gespräch besonders leicht Empfehlungen bekommen

Übergang zum Schritt 4: Zusammenfassung der ABC-Fragen

Falls jedoch, wie in der Regel zu erwarten, du als Experte helfen kannst, dass dein Interessent seinem Ziel (B) näher kommt, hast du vielleicht schon eine Idee, wie du mit einem Angebot von dir helfen könntest. Besser ist jedoch, du sagst vorerst nichts dazu! Denn das solltest du erst machen, wenn du sichergestellt hast, dass wirklich alles Relevante kommuniziert worden ist. Also machst du eine Zusammenfassung.

Du prüfst damit, ob du alle wesentlichen Faktoren erkannt hast, die dein Kunde für eine sehr gute Kaufentscheidung brauchen würde und zugleich, ob dein Kunde das Gefühl entwickelt hat, ob du wirklich alle wesentlichen Faktoren kennst. Es geht ja

nicht nur um deine Klarheit, sondern auch um das Vertrauen des Kunden in dich und deine Kompetenz, ihn wirklich treffend beraten zu können. Diese Klarheit ist sehr wertvoll für beide, insbesondere wenn es nicht nur um ein kleines „Taschengeld“, sondern um relativ viel Geld geht. Du sagst also:

“Lass mich doch einmal kurz zusammenfassen, was wir gerade beleuchtet haben.”

Dann nennst du alle wichtigen Punkte, die du zu A, B und C von ihm genannt bekommen und verstanden hast, und fragst: „Ich denke, wir haben alle wichtigen relevanten Informationen besprochen, die bei diesem Thema für dich wichtig sind, oder? Wenn etwas zu diesem Thema noch fehlt, dann sag es mir bitte.“

Fehlt noch etwas, klärt man mit weiteren Fragen, in welchem der drei Bereiche A, B oder C noch etwas unausgesprochen geblieben ist, das für eine Kaufentscheidung wichtig wäre. Wir wollen ja gern vor einer Empfehlung sicher stellen, dass wir nicht noch etwas Wesentliches außer Acht lassen. Manchmal sind dies auch Dinge, die im Hintergrund laufen, aber entscheidende Wirkungen auslösen, wie eine Scheidung, eine schwere Krankheit, ein mühsamer Pflegefall in der Familie, ein Mitspracherecht von einem Lebenspartner oder anderes.

Bevor du ein Angebot machst, ist es entscheidend zu wissen, dass du auf der richtigen Linie weitergehst, indem du voll und ganz einig mit deinem Kunden bist, dass alle entscheidenden Faktoren auf dem Tisch liegen.

Antwortet der Kunde mit „Nein, es fehlt nichts“, geht’s weiter mit Schritt 4. Wenn aber bei der Zusammenfassung von Schritt 3 noch weitere Dinge auftauchen, notierst du diese zusätzlich und stellst dann die gleiche Frage wie zuvor: “Haben wir jetzt alles, was aus deiner Sicht bei dieser Frage zu beachten wäre?

Beispiel für eine Zusammenfassung

„Also, liebe/r (Name), ich fasse nun zusammen, was wir beide erarbeitet haben, damit für uns beide klar ist, worüber wir geredet haben und was alles wichtig ist:“

- A, die aktuelle Situation ist, dass... (1., 2., 3., und so weiter)...
- B, was von dir angestrebt und gewünscht wird, ist ... (alle Faktoren, die das Ergebnis beschreiben)
- C, die möglichen Hindernisse und was bisher von der Erfüllung des Zieles abgehalten hat, lässt sich in folgenden Punkten beschreiben... (benenne alle

Probleme und Hindernisse).

„Habe ich damit jetzt alles richtig verstanden und vollständig aufgezählt?“

Hierbei solltest du ein eindeutiges „ja“ bekommen. Wenn dein Gesprächspartner zögert oder sich unsicher fühlt, muss man sich gedanklich zurückbewegen und prüfen, ob Schritt 2 (Einschwingen) noch erfüllt ist, ob sich also dein Gegenüber im Gespräch mit dir gut fühlt oder bei welchem Teil von Schritt 3 (A, B oder C) noch nicht alles Wichtige im Gespräch ausgetauscht worden ist.

Was auch immer es ist, was sich vielleicht nicht so richtig gut und rund anfühlt: Kläre das, bevor du hier weiter gehst! Gehe notfalls auch nochmals zurück zu Schritt 2, um sicher zu sein, dass ihr beide euch super wohl fühlt in dieser intensiven Beratung, ob für euch beide ein sehr gutes Gespräch stattfindet, wo beide konstruktiv nach vorne schauen. Denn das sollte genau so sein und muss passieren, bevor man wichtige Entscheidungen trifft. Man will alle relevanten Informationen ins Bewusstsein gerufen haben und will ein gutes Gefühl.

So entsteht eine *Entscheidungsbereitschaft*.

Es ist quasi eine Art ***Bewusstseinszustand***, den es an dieser Stelle zu erreichen gilt. Genau das sollte mir eine gute Beratung bieten, **einen Zustand von innerer Ruhe und Klarheit** für eine gute Entscheidung.

An dieser Stelle soll das Ziel der Zusammenfassung sein, ein eindeutiges, klares „Ja“ zu der abschließenden Frage zu bekommen.

„Habe ich soweit alles richtig verstanden und vollständig aufgezählt?“ - - > „Ja!“

Aus Verkaufstrainings der früheren Jahrzehnte ist bekannt, dass es grundsätzlich vorteilhaft für eine positive Entscheidung ist, wenn man im Verlauf eines Gesprächs eine sogenannte „Ja-Kette“ erreicht. Wenn man in einem Gespräch also mehrfach hintereinander mit einem „Ja“ zugestimmt hat, merkt man, dass man sich eine ganze Reihe von positiven Punkten und Klarheit ins Bewusstsein geholt hat. Man fühlt sich am Ende leichter dazu geneigt, einen Schritt weiter zu gehen und auch bei der entscheidenden Frage zum Abschluss am Ende „Ja“ zu sagen.

Jenseits der unsichtbaren Wand

Bei allen anderen Verkaufsmethoden gibt es diese unsichtbare Wand, von der früher die berühmten Verkaufstrainer gesprochen haben. Diese Schwelle, dieses große

Hindernis, durch die man die Kunden hindurch führen muss, die sie mit ihrer Unsicherheit in sich tragen. Die Welt der Angebote ist riesig und vielfältig. Die Fragen der Kunden, die eine innere Wand aufbauen sind: Was will ich eigentlich? – Will ich es wirklich? – Warum will ich es? – Brauche ich es? – Welchen Preis bin ich zu bezahlen bereit? – Kann ich mir das leisten? – Ist das hier überhaupt richtig? – Kann ich dem Berater vertrauen? – Liefert der Anbieter mir, was er verspricht? – Ist es wirklich das Beste für mich? – Bekomme ich den besten Wert für mein Geld?

Die nun folgende Abschluss-Erforschungs-Frage führt dich und dein Gegenüber sehr elegant in die Welt jenseits der unsichtbaren inneren Wand. Denn bei der 5-Schritt-Methode, wenn sie richtig trainiert und eingesetzt wird, ist ja schon vorher in allen wesentlichen Punkten alles sehr ausführlich besprochen worden. Je nach Branche und Preishöhe kann es natürlich ein weiteres Gespräch benötigen, um das Vertrauen zu vertiefen und Details mit der Bank oder anderen beteiligten Geschäftspartnern zu klären. Aber die innere Unsicherheit ist an dieser Stelle oft längst überwunden. Ein guter Berater, eine ausführliche Beratung im ABC-Gespräch, ist entsprechend extrem wertvoll für alle Beteiligten. Als Profi lässt du einen Kunden die Entscheidung mit seinem Gefühl selbst finden. Sehr souverän. Ganz gelassen.

Schritt 4: Die Abschluss-Erforschungs-Frage

Erst wenn du erreicht hast, dass dein Kunde auf die Frage nach deiner gemachten Zusammenfassung antwortet, dass du alles richtig und vollständig erfasst hast, gehst du weiter zu Schritt 4. Du nickst zustimmend und sagst bestätigend: „Danke dir Sehr gut. Nun habe ich nur noch eine wichtige Frage!“

Betrachte deinen Gesprächspartner und verändere kurz die Körperhaltung, um spürbar zu machen, dass jetzt **die entscheidende Frage** kommt. Dazu legst du am besten, durchaus auch ganz demonstrativ, deine Notizen beiseite oder klappst dein Laptop zu. Lehne dich ein wenig zurück oder beuge dich zum Gesprächspartner vor, je nachdem wie deine Haltung vorher war. Du darfst hier die Spannung steigern, um die volle Aufmerksamkeit zu bekommen.

Zugleich lässt du einige Sekunden Stille aufkommen, weil du die folgende Frage sehr gut formulieren musst. Vielleicht schließt du sogar kurz die Augen oder schaust einmal kurz auf den Boden oder in die Ferne. Dazu sagst du vielleicht auch: „Lass mich bitte kurz nachdenken!“ Wenn merkst, dass du die richtigen Worte für die Frage gefunden hast, schaust du dem Kunden wieder direkt in die Augen, um deine wichtigste Frage zu stellen: Die **Abschluss-Erforschungs-Frage**. Aber sage diese deinen Kunden bitte nie so, um die Aufmerksamkeit nicht unnötig abzulenken.

Du stellst die *Abschluss-Erforschungs-Frage*, die aus zwei Teilen besteht, innerlich ruhig und voll konzentriert. Dazu willst du etwas herausfinden, was für beide wichtig und entscheidend ist. Also übe die Art der Fragestellung, damit du sie perfekt beherrschst.

Der erste Teil der Abschluss-Erforschungs-Frage

Der erste Teil des Satzes beginnt am besten immer mit „Mal angenommen...“.

Du willst damit eine Vorstellung von dem idealen, gewünschten Ergebnis im Kopf des Kunden entstehen lassen. Also erwähnst du jetzt den entscheidenden Teil des Ziels, der mit deiner Hilfe erreicht werden soll. Du wählst dazu bewusst den Konjunktiv, zum Beispiel wie folgt: „Mal angenommen, du könntest das (Ergebnis), wie du es mir beschrieben hast, tatsächlich genau so haben, wie du es willst...“

Hier eine kurze Frage an dich als Leser: Was, meinst du, was passiert wohl jetzt im Kopf deines Gegenübers? Was passiert, wenn du ein paar Sekunden verstreichen lässt, ohne dass einer von euch beiden weiter redet?

Erinnere dich: Wer fragt der führt. Du führst also den Geist des Gesprächspartners zu der Vorstellung von einem vollendeten Ergebnis. Das, was du mit den B-Fragen geklärt hast, welche Realität künftig erreicht werden soll, wird nun in Vorstellung lebendig. Dein Gegenüber denkt in diesen Sekunden an das Ergebnis, lebendig und in allen Farben.

Du wählst den Konjunktiv und kannst dabei Gefühlsworte oder Sinneseindrücke integrieren: „Mal angenommen, du könntest es haben (sehen, fühlen, hören, riechen, schmecken, erleben)...“. Benutze hierbei Worte, die das Ergebnis lebendig werden lassen. Und im Idealfall sogar noch in der Färbung der Typologie, die für diesen Menschen besonders typisch und somit angenehm wirkt.

Dann machst du unbedingt eine kurze Pause, um nach den besten Worten für den zweiten Teil der Frage suchen, der auf die individuelle Situation angepasst werden soll. Denn darauf kommt es jetzt an. Für beide. Es kommt darauf an, dass man sich selbst ganz in Ruhe auf die wesentlichste Frage fokussieren kann.

Der zweite Teil der Abschluss-Erforschungs-Frage

Für den zweiten Teilsatz der Abschluss-Erforschungs-Frage nimmst du wieder eine andere Körperhaltung ein. Auch wenn es dir am Anfang vielleicht überflüssig oder lächerlich vorkommt: Dein Gegenüber merkt durch die andere Körperhaltung, dass etwas Bedeutendes kommt. Die richtige Formulierung des zweiten Teilsatzes braucht

die idealen Worte. Du darfst fragend oder sogar nachdenklich wirken, wenn du jetzt als zweiten Teil fragst:

“...würdest du **es** dann auch umsetzen?”

Nach dieser Frage musst du schweigen. Unbedingt! Sei eisern. Du stellst diese Frage sehr konzentriert, ruhig und sehr gezielt, mit der Absicht, einem anderen Menschen ein paar Sekunden lang innerlich genug Ruhe, Raum und Zeit zu lassen, eine zentrale Entscheidung zu treffen. Dafür braucht man zentrale Ruhe.

Es wirkt auf vielerlei Weise positiv, wenn du dich jetzt demonstrativ zurückhältst und diese entscheidende Frage ohne jeden Druck stellst: „...würdest du es dann auch umsetzen?“ Oder: „...würden Sie es dann auch machen wollen?“

Das ist harmlos, denn es ist ja im Konjunktiv formuliert. Aber jetzt reagiert im Kopf der anfangs erwähnte Antwortroboter.

Die Stille nach der Abschluss-Erforschungs-Frage

Extrem wichtig ist nach dieser Frage: Schweigen! Wenn du nach dieser Frage nur ein weiteres Wort sagst, verlierst du die Wirkung.

Das Geniale an diesem zweiten Teil der Abschluss-Erforschungs-Frage ist, dass die gesamte Aufmerksamkeit im Gespräch jetzt voll und ganz beim Gesprächspartner liegt. Hier klärt der Entscheider einzig und allein für sich selbst, was ihn bei der Frage beschäftigt. Lasse deinen Gesprächspartner wirklich geduldig in sich hinein spüren, wie seine Antwort darauf lautet. Menschen brauchen für **wichtige Entscheidungen diesen Moment der Ruhe**. Es entsteht eine innere Antwort, die auf der Klarheit und dem Vertrauen aufbaut, die du (hoffentlich) vorher mit dem Gesprächspartner aufgebaut und immer mehr gefördert hast. Du hältst, während du schweigst, entspannt und aufmerksam den Kontakt, bleibst aufgeschlossen und wartest ruhig **und absolut geduldig so lange** ab, **bis** sich dein Gegenüber **entschieden hat**.

Meine Erfahrung ist: Wenn du vorher alles richtig gemacht hast, bekommst du auf diese Frage an dieser Stelle in den meisten Fällen diese Antwort: „Ja klar.“

Denn wenn der Mensch bekommt, was er will, und die Frage nur noch ist, ob er das tut, was dazu nötig ist zu tun, ist es logisch, dass er Ja sagt.

Die Antwort führt dich zu Schritt 5

Das folgende, meist entschlossene „Ja, klar!“ gibt dir die Sicherheit, dass du diesem Menschen mit deinen Diensten sehr wahrscheinlich helfen kannst. Dann gehst du sofort weiter zu Schritt Fünf.

Bekommst du jedoch eine andere Antwort, stellt der Mensch etwa eine Gegenfrage, dann gehst du zurück zu Schritt 2, prüfst also, ob ihr beide auf einer Linie seid. Dann prüfst du, was es bei Schritt 3, in den ABC-Fragen, noch besser zu klären gilt und fragst speziell mit Fokus auf C: „Was für ein Hindernis ist dir jetzt gerade bewusst geworden?“ Du prüfst B, ob das Ziel wirklich das ist, was dein Gegenüber will.

Wenn für beide klar würde, dass das formulierte Ziel gar nicht ernst gemeint ist, dann weißt du, dass du in Zukunft die Qualifizierung, Schritt 1, noch besser trainieren darfst. Ansonsten, wenn es jemandem ernst ist, fragst du wie zuvor, was ihn zögern lässt. Ist jemand nur auf der Suche nach Inspirationen oder Optionen, kannst du prüfen, ob du einen Mini-Pitch machst, um in 1-2 Minuten zu sagen, wie das Angebot aussehen könnte, um es dann aber auch direkt zu wiederholen: „Mich interessiert tatsächlich hier an erster Stelle, ob du (Sie) das Bestmögliche für dich (sich) erreichen wollen!“

Du beleuchtest nochmals alle genannten Hindernisse, bis ihr alle relevanten Gedanken und Gefühle verschriftlicht habt und auf dem gleichen Kenntnisstand ankommt. Du machst eventuell erneut die nötige Zusammenfassung, holst dir ein weiteres „Ja“ ab, dass du als Berater alle wesentlichen Punkte zu diesem Thema gehört hast und stellst zuversichtlich und mit einem Lächeln die Abschluss-Erforschungs-Frage erneut. Denn im Kern geht es beim Entscheiden immer darum, ob jemand sich der Macht bedient, um das Leben so zu formen und zu erleben, wie er es möchte.

Manche Detailfragen kann man „parken“

Wenn an dieser Stelle Fragen zur Finanzierung aufkommen, ob und wie dabei die Konditionen wären und ähnliche Details, gilt es zu klären, ob der Mensch für die Entscheidung über einen Kauf befähigt und in der Lage ist, ob er also „qualifiziert“ ist. Doch wenn die Qualifizierung in **Schritt 1** ordentlich gemacht worden ist, weiß man an dieser Stelle ja, dass dies nur Ablenkung vom Hauptthema wäre, nämlich sich die grundsätzliche Entscheidungsbereitschaft selbst bewusst zu machen. Es geht hier darum, die Entscheidung für den Gesprächspartner möglichst gut vorzubereiten. Denn die schriftliche Entscheidung, wenn die Unterschrift unter einen Vertrag zu setzen ist, kommt erst noch.

Zahlungsdetails mögen extrem wichtig werden. Aber entscheidend ist das Gefühl, dass man das Richtige zu tun beabsichtigt und es auch umsetzen will und wird. Viele Detailfragen kann man vorher „parken“ und zeitlich nach hinten legen. Zum Parken fragst du einfach: „Mal angenommen, wir finden die Art der Finanzierung (bekommen das Geldthema super geregelt), so dass auch dies für dich passt (kurze Gedankenpause). Wie lautet deine Antwort dann: Würdest du es dann umsetzen?“

Warte in Stille ab, bis dein Gegenüber seine Antwort ausgesprochen hat. Hole dir ein klares Ja oder Nein. Soweit nötig, stellst du die Abschluss-Erforschungs-Frage ein zweites Mal. Dein Ziel ist, ein eindeutiges „Ja“ zu erhalten. Denn dann, und nur dann, gehst du weiter zu Schritt 5.

Schritt 5: Wann...?

Jetzt wird es ungewöhnlich. Für die meisten Menschen ist der nächste Schritt sehr verblüffend. Denn als Berater, der das Gespräch führt, fragst du einfach nur noch eine Frage mit einem einzigen Wort:

„Wann?“

Denn dieses einzelne Wort leitet den Beginn der Arbeit ein, die für die Umsetzung wichtig werden: Kaufpreise, Konditionen, Zeiträume, Rechnungsadresse etc. Das passiert am besten direkt im Bestellformular, das du dafür bereit halten solltest. So materialisiert sich das Ergebnis Stück für Stück in Zahlen, Daten und Fakten. Es wirkt sehr überzeugend und unterstreicht deine Professionalität, wenn du direkt im Anschluss an die innere Entscheidung zum Wesentlichen kommst.

Also sagst du nur das eine Wort: „Wann?“ Wenn dein Gesprächspartner fragen würde, wie das gemeint sei, reagierst du nun mit vier Worten: „Wann willst du das?“ bzw. „Wann wollen Sie das (umsetzen)?“ Wenn mit der Beantwortung des Termins alles klar ist, ist die Unterschrift meistens nur noch Formsache. Selbst die Frage wegen des Geldes kann in einem einzigen Satz im Vertrag eingebaut werden, etwa so: „Dieser Auftrag gilt vorbehaltlich der Zustimmung der Finanzierung durch (die Geschäftspartner, die Bank, ein Ehepartner etc.).“

Die sachlichen Details: Zahlen. Daten. Fakten.

Die Beantwortung der Frage nach dem Wann ist ein Hinweis, dass der Kunde sich innerlich schon entschieden hat. Ich sage an dieser Stelle: „Ok, alles klar, dann sage

mir jetzt doch einfach bitte deine Rechnungsanschrift und die E-Mail-Adresse, an die ich die Rechnung senden soll“ und nehme Tastatur, Notizblock oder mein Handy und erfasse zufrieden die Daten.

Direkt zur Bestellaufnahme? Ja! Die Leichtigkeit, ergänzt mit Herzlichkeit und gutem Humor, direkt zu den Details der Bestellaufnahme überzugehen, führt dich und den Kunden mit einem Lächeln zum nächsten logischen Schritt. Das kann auch eine Präsentation sein, die deine Leistungen im Detail vorstellt, eben die Inhalte und Preise, Zahlen, Daten und Fakten (kurz: Z.D.F.), die zur Auswahl bei dir bereit stehen.

Kein Angebot statt Einwand-Behandlung

Solltest du während der 5-Schritt-Methode feststellen, dass ein Interessent im Schritt 4 (Abschluss-Erforschungs-Frage) kein eindeutiges „Ja“ formuliert oder bei Schritt 5 (Wann?) eine sehr weit in der Zukunft liegende Zeit angibt, sich also zurück zieht und eine Betreuung zum aktuellen Zeitpunkt irrelevant oder unwirtschaftlich macht, kann man sich ab dem Moment viel Zeit ersparen. Dann machst du nämlich gar kein Angebot!

Das ist überraschend, weil Kunden erwarten, dass ein Verkäufer sich jetzt ins Zeug legt. Wenn du aber alles sehr genau nachgefragt hast und die Frage nach einer Entscheidung negativ ausfällt, ist hier schon alles geklärt. Du kannst zur Sicherheit nachfragen: „Du wirst also auf keinen Fall deinem Interesse folgen und es umsetzen, selbst wenn es machbar ist?“ Wenn der Kunde dir nicht sagt, warum das so ist, hat er kein gutes Gefühl oder andere Gründe, die er nicht mit dir teilen will. Nach einem Nein kannst du dich entspannt zurücklehnen und sagen: „In diesem Fall brauche ich ja kein konkretes Angebot machen, denn es kommt ja gar nicht in Frage.“

Das macht Sinn, ist authentisch und generiert ein Stück mehr Vertrauen: Nicht weiter reden, wenn das Wesentliche klar ist und ausgesprochen worden ist. Ein Kunde, der mit deiner Hilfe dahin geführt wurde, zu erkennen, was das Beste für ihn wäre und dann in Ruhe entschieden hat, nicht zu kaufen, mag trotzdem zufrieden sein. Sage also: „OK, dann ist das so. Ich bedanke mich für die Offenheit. Klarheit ist doch immer das Beste! Kann ich dir abschließend noch eine Freude machen?“

Auch ein guter Abschluss: Künftige Aussichten

Wenn man als Anbieter erkennt, dass ein Kunde jetzt nicht kaufen wird, kann man natürlich fragen, zu welchem Zeitpunkt eine erneute Entscheidung dieser Art ansteht

und ob man dann erneut sprechen sollte. Man kann schriftliches Informationsmaterial anbieten oder auf weitere kostenlose Services wie einen Tag der offenen Tür hinweisen. Weil sich künftig Angebote, Ressourcen und Bedürfnisse ändern können, ist es klug, den Kunden auch im Newsletter oder als Telefonkontakt später wieder zu informieren.

Ich bin auch nicht scheu zu fragen, ob ich gut beraten habe. Als Verkäufer ist es manchmal sinnvoll, wenn man Kunden mit einem Kollegen austauscht. Ich habe das selbst als Kunde schon erlebt, dass es wunderbar ist, vorbehaltlos von einem anderen Kollegen beraten zu werden, der mir vielleicht viel sympathischer sein könnte. Die Reaktion des Kunden auf das Angebot, mit einem anderen Kollegen sprechen zu können, ist Gold wert! Denn so entdeckst du, ob du dich noch weiter verbessern könntest und sparst dir unnötigen Zeitverlust. Außerdem hilfst du damit Menschen, die nie sagen würden, dass sie gern mit einer anderen Person sprechen würden. Also: Sei **offen und souverän** und bleibe **offen und souverän**, **während du immer weiter lernst und innerlich immer weiter wächst!**

DIE 5-SCHRITT-METHODE IM ÜBERBLICK

Benutze diesen Überblick vor jedem ernsthaften Beratungsgespräch, um dich selbst bewusst immer mit der besten inneren Ausrichtung an den Start gehen zu lassen. Du kannst diese Grafik kopieren und griffbereit halten.

Achtung: *Denke immer daran, erst dann zum jeweils nächsten Schritt zu gehen, wenn der vorherige Schritt komplett gemacht worden ist. Es fördert eine Ja-Kette.*

Schritt NULL: Innere Einstellung. *Bringe dich **vorher** in die richtige Verfassung. Wähle die ideale innere Einstellung für ein ideales Ergebnis, das euch beide voran und zu einem bestmöglichen Ergebnis bringt. Regele gute Energie und Absicht hoch.*

Schritt EINS: Qualifiziere den Kontakt. Ist dein Kontakt richtig qualifiziert, so dass du gerne die nötige Zeit mit ihm verbringen magst? Bist du bereit, alles an den Start zu bringen, was den Kontakt vielleicht sogar Höhenflüge erreichen lassen könnte?

Schritt ZWEI:

1. **Stelle Einklang her.** Sorge dafür, dass du deinem Kontakt den Weg zu Erkenntnissen für eine gute Entscheidung möglichst leicht machst. Good Vibration heißt Einschwingen auf die Art des Anderen, einen Gleichklang ermöglichen.

Schritt DREI:

2. **ABC-Fragen.** Starte mit dem Übergang, gern humorvoll: "Ich weiß so viel, dass ich ewig darüber reden könnte... (...2-3 Fragen, ok?)." Dann Status Quo (A), das ideale Ergebnis (B) und die Herausforderungen (Challenges/ C) notieren.

Schritt VIER:

3. **Abschluss-Erforschungs-Frage.** Starte mit Zusammenfassung von A, B und C, ob du alles vollständig erfasst hast. Dann Konjunktiv: „Mal angenommen, du könntest ... haben (Pause), würdest du es dann auch umsetzen?“
Schweigen!

Schritt FÜNF:

4. **Wann?** Direkt nach der JA-Antwort folgt meist nur dieses eine Wort. Dann Schweigen! Auf Nachfrage reagiere kurz: Wann willst du, dass das Ergebnis anfängt zu passieren? Dann dein Angebot vorstellen. Abschließend Z.D.F. erfassen.

Trimme dein Erfolgsbewusstsein: 2 Fragen an dich selbst

Nach jedem wichtigen Gespräch solltest du mit 2 Fragen dein Unterbewusstsein auf künftig noch mehr Erfolgsbewusstsein trimmen, auch wenn es dir scheint, als wäre es überflüssig, das innerlich zu sagen:

1. Was habe ich richtig gut gemacht?
2. Was will ich beim nächsten Mal besser machen?

Sorge dafür, dass du dir selbst immer nur positive Fragen stellst. Dein Unterbewusstsein braucht die Info, was ideal lief und was nicht, und zwar immer wieder. Dadurch trainierst du deinen Autopiloten, eine neue Programmierung laufen zu lassen, um besonders schnell besser zu werden.

Anekdote: „Verheiratet...?“

Eine gute Geschichte macht dir einen weiteren sehr wertvollen Punkt deutlich. Die Menschen (Kunden) lieben gute Geschichten, so wie lebendig erlebte Ereignisse, die uns wirklich packen und begeistern. Sowas kann auch bei einem Verkaufsgespräch wunderbare Wirkungen bringen. Vor einigen Jahren bin ich mit einigen Freunden auf die Insel Helgoland geflogen. Da diese von der norddeutschen Küste sehr weit entfernt liegt, befindet sie sich außerhalb der Zollgrenze und hat deshalb den besonderen Vorteil, dass man steuerbefreit einkaufen kann! Die Gelegenheit wollte ich zum Einkauf für ein Geschenk an meinen Bruder nutzen.

Ich ging also in einen wirklich urigen alten Laden, wo über hundert verschiedene Whiskysorten auf den Regalen standen. Ich fand die besondere Flasche Lagavulin, die mein Bruder gern trinkt. Der Mann hinter der Theke sah mich ruhig an und fragte: „Was darf ich Ihnen geben?“ Gut gelaunt zeigte ich auf die Flasche, die ich ganz weit oben auf dem höchsten Regal hinter ihm erkannt hatte und sagte: „Lagavulin, 16 Jahre alt.“

Der Verkäufer sah mich an, verschränkte die Arme, kniff die Augen zusammen und fragte mich nur mit einem einzigen Wort: „Verheiratet?“

Er sah mir völlig ruhig forschend in die Augen. Ein kräftiger großer Mann im mittleren Alter. Er wirkte ein wenig grummelig auf mich, nicht gerade so besonders freundlich. Aber hier im kühlen Norden Deutschlands, an den oft stürmischen Küsten der grauen Nordsee, ist man ja bekanntermaßen ohnehin etwas kühler veranlagt. Also wiederholte ich: „Ähm, eine Flasche Scotch, Lagavulin, 16 Jahre, bitte. Den da

oben!“

Er sah sich erneut nicht einmal um zur Flasche, sondern sah mir ruhig ins Gesicht und wiederholte: „Verheiratet?“

Seltsam. War das ein Witz? Dann verstand ich ihn nicht. Er aber verzog keine Miene, blieb sehr ernst - und wartete offenbar schweigend auf die entscheidende Antwort. Dann sagte ich: „Die ist für meinen Bruder, ist also egal, ob ich verheiratet bin, oder?“ Der brummige Seebär vor mir rollte kurz mit den Augen, zog eine Augenbraue hoch und sah mir immer noch direkt in die Augen: „Ok.“ Pause. Er sah kurz auf den Boden und dann wieder zu mir: „Ist der Bruder verheiratet?“

Ich dachte noch: Der spinnt! Aber irgendetwas ließ mich erahnen: Das muss ein Witz sein! Ich lächelte ihm also milde zu und sagte: „Nein, aber ich will ja nur den Lagavulin - und nicht etwa deine Schwester heiraten!“

Er aber zeigte sich nicht amüsiert, legte den Kopf schräg, abwägend, so als ob er über die Frage nachdachte, ob er mir heute überhaupt noch etwas verkaufen wollte und ob er mir glauben sollte. Dann fragte nochmals: „Also nicht verheiratet?“ Eine harte Nuss! Er war nicht davon abzubringen. Nun grinste ich und bestätigte: „Ja, ganz sicher, er ist nicht verheiratet. Warum?“

Nun glaubte er mir, denn er drehte sich um, holte schweigend die Flasche vom Regal und sagte nichts, während er stumm und gemütlich den Betrag in die Kasse tippte. Er fragte mich, als wäre nichts gewesen: „Tragetasche?“ Der Mann ging mit keinem Wort auf das Heiraten ein und wollte nur kassieren? Ich reichte die Kreditkarte über die Theke. Aber ich war neugierig! Ich musste unbedingt die brennende Frage klären: „Was hat denn der Whiskey mit verheiratet sein zu tun?“ Jetzt sah er mir erneut in die Augen, mit einem Blick, der ein Gemisch aus Verständnis einerseits und Mitleid über das Unwissen seines Kunden verriet. Dann sagte er auf trockene, norddeutsche Art: „Ich will ja nicht Schuld an einer Scheidung sein!“ „Wieso Scheidung?“

Er schob mir die Flasche über die Theke zu und nickte: „Super Whisky! Aber, wer Lagavulin trinkt, riecht die ganze Nacht - und manchmal noch am nächsten Tag, ganz stark nach Torf und Erde. Das hält eine Frau im Schlafzimmer nicht aus!“

Jetzt musste ich grinsen. Es stimmte: Der edle Lagavulin hatte einen sehr intensiven, erdigen Geruch, den Kenner besonders schätzen. Aber wenn du den einen Abend lang trinkst, so die Legende, kommt der Duft sogar aus deinen Poren heraus. Der Humor gefiel mir! Ich nickte ihm lächelnd zu und bedankte mich. Jetzt lächelte er zurück und nickte mir zu: „Viel Spaß damit!“

Das Ziel einer bereichernden Begegnung hatte der Mann bei mir als Kunde definitiv erreicht. So cool. Das war die trockenste Version der ABC-Fragen, die ich je erlebt

habe: „Was willst du haben (**B**)?“ Lagavulin. Die Frage: „Bist du verheiratet?“ stand hier für: „Wie sieht bei dir die Lage zuhause aus (**A**)?“ Und: „Tragetasche?“ ersetzt die Frage nach dem Transportproblem (**C**).

Dieser Mann hatte mir eine tolle Unterhaltung geboten, von der ich noch viele Jahre später gern erzähle. Seitdem erinnere ich immer daran: Humor macht Gespräche so viel besser! Man erinnert sich immer gerne an eine Begegnung, bei der gelacht wird.

4. Neue Kontakte gewinnen: Der Energie-Satz

In diesem Kapitel möchte ich dir zeigen, wie du mit viel positiver Energie spielerisch neue Bekanntschaften knüpfen und Gespräche mit neuen, dir völlig unbekanntem Kontakten von Anfang an in die richtige Richtung führen kannst.

Indem du beim Kennenlernen mit Humor und Leichtigkeit einen ganz persönlichen „Energiesatz“ benutzt, legst du eine ideale Grundlage für gute Gespräche und findest schnell heraus, ob und mit wem dich ähnliche Interessen verbinden. Zugleich kannst du damit schnell erkunden, mit wem sich weitere Gespräche zunächst gar nicht oder in besonders vorteilhafter Weise lohnen könnten.

Der Energie-Satz ist in gewisser Weise eine Kunstform in der Kommunikation. Seine Kunst besteht darin, deine gesamte positive Energie in einem einzigen Satz spürbar zu machen. Es ist fast eine Art Standard-Spruch, der die Essenz deiner Arbeit sowie auch deren Zielsetzung und Nützlichkeit transportiert. Es geht bei dem Energie-Satz jedoch nicht darum, zu posieren oder sich zu verstellen. Es geht darum, dass du bei jeder Gelegenheit, wo du auf neue Kontakte triffst, darauf vorbereitet bist und in den Zustand kommst, in dem man sich natürlich und selbstbewusst als Persönlichkeit im besten Licht zeigen kann: Mit einem einzigen energiereichen Satz.

Machst du das richtig gut, löst das bei den Menschen in der Nähe sofort Sympathie aus, denn dieser Satz zeigt das Beste deiner Persönlichkeit sowie auch den Nutzen, den du der Welt mit deiner Arbeit lieferst. Und mit denen, die positiv darauf reagieren, kann man sofort tiefer ins Gespräch gehen. Sobald du das Platzieren eines Energiesatzes beherrschst, verfügst du über ein geniales Kommunikations-Werkzeug, mit dem du künftig auf die Frage nach deiner Tätigkeit immer ideal reagieren kannst.

Beispiele für einen Energiesatz

Energie-Sätze lassen sich für jede beliebige Tätigkeit finden. Ich stelle mich in den folgenden Szenarien als Person vor, die als Business-Coach Menschen dabei begleitet, wirtschaftlich mehr zu erreichen, ohne dass sie ihre Freizeit dafür opfern müssen.

Beispiel-Situation BBQ-Party: Direkt am Grill warten vier Gäste. Ein Mann in weißer Sportkleidung ist der Alleinunterhalter: „Wer bei mir Tennis lernt, schlägt nach wenigen Wochen jeden Gegner vom Platz!“ Bevor ich mir einen passenden Energiesatz ausdenke, lächele ich ebenfalls und frage, ob er Tennislehrer ist. Ein sehr leichter Einstieg, um mich ins Gespräch zu bringen. Falls ja, kommentiere ich: „Schön!“ Ich halte die Kommunikation humorvoll und interessiert zugange und

spreche vorwiegend über die Art, wie Menschen ihr Leben verbringen, bis mich jemand fragt, was ich mache. Sobald das passiert, könnte ich folgende Formen von Energiesätzen bringen:

- „Ich bringe gut gelaunte Tennislehrer dazu, ihre Stundensätze zu verdoppeln.“
- „Mein Job ist, Tennislehrern zu zeigen, wie man mit Humor sein Umsätze steigert.“
- „Meine Aufgabe ist, Leuten in der Freizeit echte Erfüllung zu bringen.“

1. Beispiel-Situation Online-Meeting: Ich bin in einem virtuellen Event und treffe in einem Breakout-Raum Menschen, die Möglichkeiten für mehr Erfolg in der Selbstständigkeit suchen. Ich bin „Mentor für Selbständige“, doch auf Anfrage nach meinem Beruf antworte ich mit einer Variante meines Energiesatzes:

- „Ich verändere das Mindset von Selbständigen, die erleben wollen, wovon sie manchmal schon das ganze Leben lang träumen!“
- „Wer erreichen will, was er erleben möchte, sich aber nie getraut hat, kann mich engagieren: Ich helfe dabei und bin später einfach gerne schuld daran!“
- „Ich zeige Selbständigen, wie man Erfolge erreicht, die man sich nie allein zugetraut hätte, bis man es völlig normal findet und weiter wächst!“

2. Beispiel-Situation privates Essen: Du sitzt mit neuen Kontakten beim Lunch und fragst entspannt in die Runde, was jeder bei seiner Arbeit am besten findet. Es beginnt ein unterhaltsames Gespräch darüber. Irgendwann fragt dich jemand, was du am liebsten tust. Als Verkäufer, Berater, Vermittler, Makler, oder auch als Coach, antwortest du mit einem Lächeln vielleicht so:

- „Mein liebstes Thema ist, mit einfachen Fragen die besten Gespräche zu starten!“
- „Meine Arbeit ist, Humor und Liebe ins Gespräch zu bringen, wenn es darum geht, die richtigen Kunden für (Produkt) ein wunderschönes Haus zu finden!“
- „Ich bin das Gegenteil von einem Maurer: Ich Sorge für einen Durchbruch durch Mauern, die Menschen vom Erfolg im Leben abhalten!“

Die Zutaten zur Bildung eines guten Energiesatzes:

1. Nimm eine **gute Portion Humor** (möglichst ohne kontroverse Themen)
2. Finde einen positiven **Bezug zum Anderen**: Dessen Kleidung, Gesten, Worte, Tätigkeit, Auftreten, Zielsetzung, Einstellung etc.
3. Lasse das Thema oder den **Nutzen deiner Arbeit** für andere einfließen.
4. Erlaube deiner Persönlichkeit (Energie), **in wahrer Größe** aufzublühen.

Übung: Notiere dir zu allen der vorgenannten 4 Zutaten des Rezepts jeweils ein paar Stichworte, damit du dir deutlich machst, wie sich der Nutzen deiner Arbeit (3.) und die Art deiner Persönlichkeit (4.) in wenigen essenziellen Worten erfassen lassen. Übe dich darin, deinen Humor (1.) zu nutzen, der natürlich, herzlich, frech, frei und lustig wie ein Kinderlachen oder sogar sarkastisch sein darf, je nach Situation und Art der Anwesenden und auf die jeweilige Person oder Gruppe (2.) abgestimmt sein soll.

Was ist beim Energiesatz noch zu beachten?

Für deinen Energiesatz brauchst du nicht mehr als 20 Worte. Er dient dazu, aufgeschlossene Menschen zu inspirieren, mehr von dir erfahren zu wollen. Beachte nur bitte, dass er **nicht** werberisch klingen soll und darf, sondern humorvoll, nonchalant und gelassen. Also nicht krampfhaft ein Haben-wollen sondern eher ein Schenken-können anbietend. Zeige dich so, wie du wirklich bist und auch sein möchtest - natürlich ohne unnötig zu brüskieren. Meine Absicht ist, positive Reaktionen und ein angenehmes Miteinander zu stimulieren.

Der Satz variiert. Je nach Gesprächspartner sind Tonfall, Mimik, Gestik und Ausdrucksweise variabel, um möglichst in einer für die anderen angenehmen Art zu sprechen. Man kann sich dabei auf äußere Erscheinungsmerkmale wie Kleidung und Gestik beziehen, oder auch auf typische Verhaltensweisen. Etwas leichter gelingt das, wenn man die Menschen nach Typen identifizieren lernt. Für das sofortige Erkennen eines Typen eignen sich die Varianten der 4-Farb-Typologie, die ich in der 5-Schritt-Methode genauer erklärt habe. So kann man seinen Sprach- und Verhaltensmodus in wenigen Sekunden vollkommen typgerecht angleichen.

Der Erstkontakt mit dem Energiesatz braucht anfangs eine gute Vorbereitung und vielfache Übung. Am besten ist es, in einer Runde von Gleichgesinnten deinen Energie-Satz einmal in der Grundform so auszusprechen, bis du spürst, wie er am besten wirkt. Weil er seine stärkste Wirkung mit Humor und Leichtigkeit entfalten wird, sollte man auch beim Herstellen seines Energie-Satzes mit viel Humor und Leichtigkeit vorgehen.

Deine **gesamte Energie in einem einzigen Satz** zu präsentieren klingt vielleicht zunächst unmöglich. Aber Kommunikation passiert tatsächlich nur zu 10 % über Sach-Informationen! Starke 35 % Wirkung passiert über den Klang deiner Stimme. 55 % des Eindrucks nehmen wir über visuelle Reize wahr: Augenkontakt und die Art des Blickes, die Gestik der Arme, die Haltung etc. Dein Neukontakt hat in wenigen Sekunden eine erste Meinung von dir, ohne dass er irgendetwas bewusst entscheidet.

Feuer frei: Wie man den Energie-Satz platziert

Wenn du neue Kontakte, Chancen und Gelegenheiten bekommen möchtest, ist es das Beste, was dir passieren kann, dass jemand dir diese Frage stellt: „Was machen Sie eigentlich so (beruflich / im Leben / hier in der Gegend ...)?“

Wenn dir keiner diese Frage stellt, stellst du sie einfach den Anwesenden, die dir begegnen. Nutze die Gelegenheit, zu beobachten und zuzuhören, denn du solltest einen Bezug zum anderen entwickeln und dich auf ihn einstimmen. Nachdem du auf die Antwort deines Gegenübers eingegangen bist, lässt du im weiteren Verlauf des Gesprächs bald eine kleine Pause entstehen, indem du nur zustimmend nickst und lächelst. Das hat meistens zur Folge, dass sich während dieses Schweigens die Aufmerksamkeit so verlagert, dass die andere Person ebenfalls fragt: „Und, was machen Sie so?“ Das ist ab jetzt das perfekte Signal für dich, einen Energie-Satz anzubringen. Trachte danach, möglichst unaufdringlich zu erreichen, dass diese Frage im Erstkontakt gestellt wird, damit du dann einen deiner Energiesätze anbringen kannst.

Nach dem Energie-Satz: Schweigen!

Direkt nach dem Aussprechen des Energie-Satzes, der ja oft eine Antwort auf die Frage ist, was du in deinem Leben so machst, warte ab und sage kein einziges weiteres Wort. Denn du willst ja herausfinden, ob und wo ein Leuchten in den Augen der Anderen oder Langeweile als Reaktion auftauchen. Jedes weitere Wort, jeder zusätzliche Satz machen die Reinheit deiner Energie und die Reinheit der Reaktion darauf zunichte. Bei einigen Menschen sieht man sofort, was sie denken und fühlen. Es gibt aber auch andere Leute, die sich kaum oder nur sehr zurückhaltend äußern. Schweigst du eisern, lächelst aber weiter und nickst den Menschen einfach weiter freundlich zu, bringt das die besten Einsichten.

Wenn du einen Energie-Satz platziert hast und keine positive Reaktion auftaucht, bist und bleibst du dennoch souverän. Wird dein Kontaktangebot nicht aufgegriffen, egal warum, ist es eine Frage deines Selbstrespekts, entspannt zu bleiben. Du kannst dann noch ein paar Sekunden verweilen und schauen, ob du erkennst, welche Umstände zu der ausbleibenden Resonanz geführt haben könnten – doch du kannst auch einfach den Mund halten, weiter lächeln und dich auf andere Menschen konzentrieren, die gerne reagieren und zurück lächeln. Denn der nächste Kontakt steht vielleicht schon direkt nebenan und wäre super interessiert. Dort wäre deine Zeit dann viel besser genutzt.

Das anschließende Gespräch: Überleitung zu den ABC-Fragen

Wenn alles entspannt und normal verläuft, bekommt man meistens sogleich ein

positives Signal: Ein Lächeln, ein Lachen oder eine direkte zweite Frage: „Was meinst du damit?“

Sobald dein Gegenüber eine zweite Frage stellt – und solange wartest du! – kommentierst du das nun angezeigte Interesse ungefähr wie folgt (weiter lächelnd): „Freut mich, dass dich mein Thema interessiert! Wenn du magst, können wir gern ein paar Minuten darüber sprechen. Vielleicht magst du einen Kaffee (oder ein anderes Getränk) mit mir trinken?“

Alternativ könntest du auch schmunzelnd sagen: „Wenn ich damit anfangen, besteht echt die Gefahr, dass ich sofort viele Stunden lang darüber rede, weil es mich total begeistert! Aber vielleicht darf ich dir 2–3 kurze Fragen stellen, damit ich mich dann nur auf das konzentrieren kann, was dich besonders interessiert. Wäre das gut / ok?“

Warte kurz auf ein Ja. Dann könntest du, je nach Situation, noch hinzu fügen: "Wenn du magst, gleich jetzt – oder auch später, wenn wir beide etwas mehr Zeit haben?"

In jedem Fall solltest du immer für ein angenehmes Miteinander sorgen, denn dann reagieren die Menschen entspannter und sind dir gegenüber viel offener. So kommst du also immer recht leicht zu einem Erstgespräch mit potenziellen Interessenten, in welchem du wiederum die A-B-C-Fragen stellen kannst.

Übung: Gespräche zum Energie-Satz führen

Das Einsetzen von Energie-Sätzen kann man mit Kollegen im Rahmen eines Workshops oder im Bekanntenkreis mit einem unterhaltsamen Rollenspiel machen. Wenn du zu allen vier Faktoren deine Stichworte notiert hast, übe mit ein oder zwei Übungspartnern deren Einsatz. Ihr stellt euch irgendwo im Raum hin und überlegt euch eine beliebige Situation, in der ihr euch gerade befindet: Grillparty, Sportfest, Kindergeburtstag, gemeinsames Essen etc.

Das erste Ziel der Übung ist, beim Übungspartner ein Lächeln zu erreichen! Alles weitere ergibt sich, indem man die nächsten Fragen stellt: Etwa, ob man öfter hierher kommt oder was den anderen treibt – und dann, irgendwann, was diese Person beruflich macht. Wenn du eine positive Resonanz spürst und ein paar Mal positiv kommentierst (z. B. „Interessant!“), deinem Gegenüber lächelnd zunickst und vorerst nichts über dich selbst sagst, führt das nach einigen Augenblicken meist zu ein oder zwei Gegenfragen an dich. So nähert man sich dem Punkt, an dem man seinen Energie-Satz platzieren kann. In dem Gespräch, das sich daraufhin entwickelt, fragt dein Übungspartner sicher bald: „Und – was machen Sie so?“ Genau diese Frage ist eine Einladung an dich, deinen Energiesatz auszusprechen.

Energie-Sätze erstellen und gezielt einbringen kann man auch in kleinen Gruppen, etwa in Teams mit Arbeitskollegen üben oder auch in Online-Kursen und Seminaren lernen.³ Um es schnell und gut zu lernen, ist es sinnvoll, alle möglichen Arten von Kunden nachzuspielen und dabei ein Gefühl dafür zu entwickeln, wie man mit jedem immer sofort richtig umgehen kann. Wenn man die Grundlagen einmal verstanden hat, reicht es aus, mit ein paar echten Gesprächen pro Woche weiter zu üben und zu perfektionieren. Dann wirst du in kürzester Zeit lernen, echte Herzlichkeit und auch ein Lächeln ergebnisorientiert einzusetzen und viele Neukontakte für erfolgreiche Gespräche zu bekommen.

³ vgl. Angebote auf www.Bornhorst.de

Anekdote: Frei Sein und Fliegen.

Vor einigen Jahren habe ich den Traum vom Fliegen verwirklicht, indem ich bei einer Flugschule lernte, einmotorige Sportflugzeuge zu fliegen. Also ich schon über 200 Starts und Landungen und erste Alleinflüge absolviert hatte, wollte ich zusammen mit meinem Fluglehrer eine längere Strecke fliegen. Wir hatten die Berge und wunderschöne Seen unter uns zurück gelassen, als wir die weite Landschaft der Schwäbischen Alb unter uns sahen und eine ruhige Flugstrecke vor uns lag. Da fragte mich mein Fluglehrer: „Willst du lernen, wie du schneller fliegen könntest, und dabei sogar noch weniger Sprit verbrauchst?“

„Klar! Aber wie soll das gehen?“

Er lachte: „Ich will dir etwas über Trimmung beibringen!“

Nun erklärte er mir, was zu tun war. Ich setzte alles um, was er sagte – und es funktionierte. Ich staunte nicht schlecht: „Die Geschwindigkeit bleibt auf fast 200 km/h! Das ist ja krass! Wieso passiert das?“

Mein Fluglehrer grinste. Er freute sich, mir das zu erklären: „Der Widerstand an den Flügeln hat sich durch den leichten Abwärtsflug auf nahezu Null reduziert. So wurden wir viel schneller. Anders als vorher in den Bergen brauchen wir nun keinen Steigflug mehr, können also auf Gleitflug gehen. Du kennst das vielleicht von Motorbooten, wenn die ab einer gewissen Geschwindigkeit nicht mehr tief im Wasser liegen, sondern quasi ein wenig aus dem Wasser heraus gehoben werden und dabei weniger Widerstand haben. Bei höheren Geschwindigkeiten kann man seine Fahrt auf Optimum trimmen. So kann man den Krafteinsatz verringern, Energie sparen und viel leichter vorwärts kommen. Außerdem schont das den Motor!“

Ich fand das echt faszinierend. Nach der Landung wurde mir klar, dass ich das auch im Berufsalltag kannte. Es war viel mehr als nur *ein* Lerneffekt. So von allein wäre ich vielleicht nie darauf gekommen, mit weniger Sprit sehr viel mehr Geschwindigkeit zu erreichen. Ich entdeckte das dann auch im Beruf als Mentor für andere Selbständige, dass diese bei höherer „Geschwindigkeit“, die sich als größere Einnahmen zeigen, viel effektiver arbeiten. Je mehr Umsatz und Erfolg man holt, um so leichter wird es, neue Interessenten zu gewinnen, sie anzusprechen sowie auch sie zu inspirieren. Es entsteht manchmal so eine Art Schaffensrausch, eine Art begeisterte Funktionslust, bei der es mühelos funktioniert.

Das passiert bei dir auch, wenn du möchtest, in deinen Gesprächen, wenn du dich auf eine Art der Gesprächsführung konzentrierst, bei du Menschen mit Fürsorge, Wohlwollen und Herzlichkeit zu dem Ergebnis zu führst, das sie sich wirklich wünschen. Sowohl in unseren Träumen wie auch in unbewussten Selbstgesprächen und den auf Autopilot laufenden Gedanken wirken Worte und Gefühle, die unser

Handeln beeinflussen. Aus neuen Gedanken und Gefühlen werden neue Taten, die unser Leben prägen. Der wichtigste und entscheidendste Faktor zur Lenkung ist deshalb die Umsetzung deines freien Willens, dein Leben so zu führen, wie du es für dich möchtest. Du kannst dein Innenleben durch deine Ausrichtung auf neue Gedanken und Ideen verändern und du kannst mit jedem einzelnen Gespräch mit anderen Menschen die Welt ein Stück weit verändern. Du kannst andere Ergebnisse herbeiführen helfen und du kannst damit auch die Realität neu gestalten.

The most important investment you can make, is in yourself.

– Warren Buffet, U.S.-Milliardär –

5. Die wahre Kraft der Gespräche

Wenn du bis hierher zum Schluss gelesen hast, hast du nicht nur drei einfache und zugleich wirkungsvolle Werkzeuge kennengelernt – du hast auch begonnen, ein neues Bewusstsein für die Kraft von Gesprächen zu entwickeln. Du weißt jetzt, dass gute Gespräche kein Zufall sind. Dass du sie gestalten kannst. Und dass sie mehr verändern können, als du vorher vielleicht noch für möglich gehalten hast.

Dieses Buch ist mehr als eine Anleitung für erfolgreiche Gespräche. Es ist eine Einladung zu etwas Größerem: zu einer Form der **Meisterschaft im Umgang mit Menschen – und damit auch im Umgang mit dir selbst.**

Vielleicht ist dir aufgefallen: In allen Metaphern und Beispielen dieses Buches steckt eine tiefere Wahrheit. Ob du im Dschungel Orientierung suchst, den Autopiloten ausschaltest oder deinen Kurs bestimmst – immer wieder geht es darum, bewusst zu wählen, aktiv zu steuern und die Gesetze des Lebens zu verstehen. Die ABC-Fragen, die 5-Schritt-Methode und der Energie-Satz sind nicht nur Werkzeuge, um unmittelbare Erfolge zu erzielen. Sie sind Reflexionshilfen, Navigationssysteme und Verstärker deiner inneren Haltung. Sie helfen dir dabei, drei große Herausforderungen zu meistern: nämlich Verbindungen aufzubauen, Klarheit zu schaffen und Entscheidungen herbeizuführen. Doch wie bei allem im Leben helfen Werkzeuge immer nur so gut, wie der Mensch sie einsetzt.

Du bist nicht nur ein Sender von Worten. Du bist ein komplexes System aus Gedanken, Gefühlen, Körperenergie und Ausstrahlung. Stell dir vor, du hältst ein kleines Baby im Arm. Ein Wesen, das nichts vortäuscht, nichts versteckt, einfach da ist – mit offenem Herzen. Wie reagierst du? Und wie reagiert ein Baby auf dich? Dein Atem, deine Körperspannung, deine innere Ruhe oder Unruhe – all das wirkt. Und genauso wirkt deine Haltung in jedem Gespräch. Und Menschen spüren dich instinktiv – egal, ob du das bewusst steuerst oder nicht. Deshalb ist die wichtigste Grundlage guter Gesprächsführung nicht das, was du sagst – sondern wie du bist, wenn du es sagst. Du bestimmst, mit welcher inneren Ausrichtung du im Kontakt bist und was du damit ansteuerst. Wenn du nicht hinter deinem Angebot stehst, wenn du mit deiner Arbeit haderst, wenn du gestresst, unsicher oder innerlich abwesend bist, dann kann selbst der beste Energie-Satz keine echte Wirkung entfalten. Denn Menschen spüren, was wirklich in dir ist.

Aber wenn du Echtheit, Herzlichkeit und Liebe in dein Gespräch bringst, verändert sich alles. Denn dann baust du selbst keine Mauern, keine Hindernisse mehr ein. Du kannst mit der besten Absicht und mit reinem Herzen direkt zum besten Ergebnis hin lenken und erkennen, was es braucht, um dort anzukommen. Das ist spannend und super wertvoll – für beide im Gespräch!

Deshalb sage ich dir dies: **Liebe in ihrer reinsten Form – frei von Absicht, frei von Kalkül – ist die stärkste Kraft, die du in Gesprächen einsetzen kannst.**

Nicht als Strategie. Sondern als Grundhaltung. Wenn du aus dieser Haltung heraus mit Menschen sprichst – sei es mit Kunden, Partnern, Kindern, Nachbarn oder Geschäftspartnern – wirst du erleben, wie Türen aufgehen, wo vorher Wände waren. Du wirst Verbindung schaffen, wo vorher Distanz war. Und du wirst Wirkung

entfalten, wo vorher Druck nötig schien.

Gesprächsführung ist Lebensführung. Die drei Werkzeuge dieses Buches sind wie die Rezepte für einen Bäckerlehrling. Du kannst sie einfach befolgen und wirst erste Erfolge erleben. Mit der Zeit kannst du sie verfeinern und auf deine Art damit arbeiten. Mit etwas Übung wirst du immer besser. Und irgendwann wirst du nicht mehr nur Werkzeuge anwenden – du wirst Meisterschaft erleben. Und diese Meisterschaft endet nicht im Gespräch. Sie verändert dein ganzes Leben. Du wirst aufmerksamer, klarer, verbundener. Du wirst bewusster mit dir selbst und anderen. Du wirst mehr geben und dadurch mehr empfangen. Denn wie heißt es so schön? Wie du in den Wald hineinrufst, so schallt es heraus. Wenn du also etwas aus diesem Buch mitnehmen willst, dann nimm dies mit: Sprich mit reiner Liebe. Nicht romantisch. Nicht kitschig. Sondern tief, echt, klar und ohne Maske.

Sprich mit dieser Haltung in deinem nächsten Kundengespräch.

Sprich so mit deinem Kind.

Sprich so mit deinem Partner.

Und vor allem: **Sprich so mit dir selbst.**

Und dann beobachte, wie sich deine Welt verändert.

Ich danke dir, dass du dieses Buch gelesen hast. Wenn es dir gefällt, lies dieses Buch gern noch einmal und achte darauf, wie viel mehr du beim zweiten Lesen entdeckst – weil du dich selbst schon weiterentwickelt hast. Gib mir auch gerne online dein Feedback und teile das Buch mit anderen, die es auch kennen sollten. Wer gelernt hat, wie man durch gute Fragen Gedanken und Gespräche führen kann, wird auf Dauer wirklich alles verändern können, was man für sich selbst verändern kann. Und ich finde, das Bewusstsein, dass es geht und wie es geht, sollten möglichst alle Menschen bekommen.

Ich wünsche dir von ganzem Herzen das Beste auf diesem Weg und würde mich sehr freuen, wenn ich dich eines Tages als einen Menschen kennenlerne, der andere Menschen zum Besten hin führt.

Freiburg, im Juli 2025

Raho Bornhorst

Hier [finden sich einige](#) Kontaktmöglichkeiten zu mir und meiner Arbeit:

www.beacons.ai/rahobornhorst

Facebook: <https://www.facebook.com/raho.bornhorst>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/rahobornhorst/>

Instagram <https://www.instagram.com/rahobornhorst/>

YouTube: <https://www.youtube.com/user/RaTig68/videos>

PodCast „FreiSein“: <https://www.podcast.de/podcast/771041/frei-sein-podcast-inspirationen-von-raho-bornhorst>

Homepage: www.Bornhorst.de

Email: Bornhorst@Bornhorst.de

The people of the future will be those, who let their heart speak.



