

# Emotional Selling

Ein Vortrag für die Ciba-Vision KL-Tagung am 24.04.09

von Harry Holzheu, Zürich

## Inhaltsverzeichnis

## Seite

Auf zwei Ebenen überzeugen	1
Ehrlich überzeugen – Ethos, Pathos, Logos	2
Ihr Ethos – Die drei Erfolgskriterien Ihrer Überzeugungsarbeit	3
Erhöhen Sie Ihren Sympathiewert	4
Wie Sie auf Menschen zugehen – Der erste Eindruck	5

*Diese Unterlagen dürfen weder vervielfältigt noch an Dritte weitergegeben werden. Sie dienen ausschliesslich als persönliche Kursunterlagen für die Teilnahme am obenerwähnten Seminar.*

Copyright by: Harry Holzheu AG, Führungskommunikation, Bellararain 4, 8038 Zürich

Tel +41-44-481 88 54

Fax +41-44-482 98 56

[harry@holzheu.ch](mailto:harry@holzheu.ch)

[www.holzheu.ch](http://www.holzheu.ch)

## Auf zwei Ebenen kommunizieren

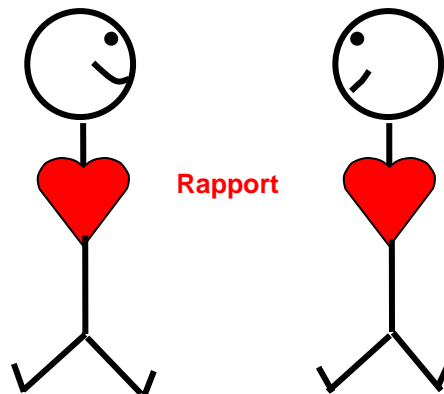
Die meisten Menschen gehen bei einer Begegnung mit einem anderen Menschen sogleich auf der **Sachebene** vor. Sie stellen gezielte, rationale Fragen und verwenden rationale Argumente, um ihre Gesprächspartner anzusprechen und zu überzeugen. Sie stellen gezielte „Einstiegsfragen“ schon bei der Begegnung nach der Begrüßung. Damit zwingen sie den GesprächspartnerInnen ihr Gesprächsthema auf und verhindern so einen ersten, persönlich-angenehmen und unbelasteten Kontakt.

Gehen Sie zuerst auf der **Gefühlsebene** vor. Mit Ihrer eigenen, positiven Einstellung schaffen Sie eine positive Gesprächsatmosphäre, noch bevor Sie irgend etwas gesagt haben. Sie übertragen Ihre positiven Gefühle direkt (Gefühlsübertragung) und mit Ihrer Körpersprache auf die GesprächspartnerInnen. So erzielen Sie sofort Sympathie und Vertrauen. Der so empfangene Mensch fühlt sich willkommen, angenehm und „wie zu Hause“. Er wird sich meistens selbst öffnen und zu reden beginnen. Tut er das nicht, können Sie immer noch fragen: „Was kann ich für Sie tun?“, „Haben Sie einen bestimmten Wunsch?“ usw..

Sachebene  
Hardpower  
Facts + Figures

Darlegen  
Erklären  
Begründen  
Beweisen  
Überzeugen  
(ev. Misstrauen)

Gefühlsebene  
Softpower  
Eigene Gefühle  
Körpersprache



## **Ehrlich überzeugen – Ethos - Pathos- Logos**

**1. Ethos.** Ihre moralische Gesamthaltung wirkt vorrangig. Es ist viel wichtiger, wie Sie wirken, als was Sie sagen. Was Sie sagen, vergisst man schnell. Sie als Persönlichkeit bleiben jedoch dauernd in Erinnerung.

**2. Pathos.** (Empathie) heisst: Feinfühliges Erkennen. Geben Sie Ihrem Gesprächspartner das Gefühl, dass Sie versuchen, ihn zu verstehen. Dieser Versuch muss ehrlich sein. „Seek to understand before you seek to be understood“ sagen die Amerikaner. Zur Empathie gehören auch Fragen nach Wünschen, Interessen, Prioritäten und Problemlösungen.

**3. Logos** heisst: Sinnvolles Wort, einfaches Wort. Erst an dritter Stelle versuchen Sie, vorbereitete und überzeugende Argumente partnerorientiert zu formulieren. Es müssen sinnvolle und logische Antworten sein auf Fragen, die sich der andere Mensch stellt.

**Wenn Sie ehrlich und effizient überzeugen wollen, spielen drei Kriterien eine entscheidende Rolle:**

- 1. Sie selbst, Ihre Wirkung.**
- 2. Ihre Fähigkeit, dem Partner das Gefühl zu geben, dass Sie ihn verstehen.**
- 3. Ihre Argumentation.**

**Ihre Verkaufsargumente kommen erst an dritter Stelle!**

## **Ihr Ethos - Die drei Erfolgskriterien Ihrer Überzeugungsarbeit**

### **Ich glaube an mich selbst**

---

Ich bin ein Unikat.  
Ich bin einzigartig.  
Ich bin ein USP (Unique Selling Proposition).  
Ich mag mich weil es mich gibt.  
Ich sage ja zu mir, zu meinen Stärken und zu meinen Unvollkommenheiten.

### **Ich glaube an das, was ich sage**

---

Ich bin total überzeugt von dem, was ich sage.  
Ich glaube fest daran.  
Charisma entsteht aus Credo.  
Wenn ich genügend stark glaube, habe ich Charisma.

### **Ich habe eine positive Einstellung zu der Person, die ich überzeugen will**

---

Jemanden, den ich nicht mag, kann ich von nichts überzeugen.  
Ich stelle meinen emotionalen Zähler auf Null.  
Ich nehme eine neutrale Haltung an.  
Wenn ich es schaffe, versuche ich die Person zu mögen.

**Es ist das Härteste was es gibt, deinem Partner  
keine Chance zu geben, böse auf dich zu sein.**

## **Erhöhen Sie Ihren Sympathiewert**

### **Eine positive Einstellung erhöht Ihren Sympathiewert.**

Ihre positive Einstellung überträgt sich auf Ihre Gesprächspartner und wirkt öffnend. Man fühlt sich auf Anhieb wohl. Meistens nehmen die anderen Menschen mit der Zeit auch selbst eine positive Einstellung ein. Auch wenn jemand negativ eingestellt ist, kann er über kurz oder lang "auftauen". Mit einer positiven Einstellung - wenn sie stark genug ist - können Sie den grössten Griesgram verzaubern!

### **Wie kommt man zu einer positiven Einstellung?**

Sicher braucht es zuerst einmal eine positive Grundhaltung: Die Philosophie des halbvollen Glases. Wenn Sie ein lebensbejahender Mensch sind, sehen Sie grundsätzlich zuerst das Positive. Diese positive Grundeinstellung reicht jedoch noch nicht aus.

### **Sie müssen sich täglich positiv einstellen.**

Auch der grösste Optimist muss sich täglich - immer wieder neu - eine positive Einstellung aneignen. Es beginnt schon beim Aufstehen. Da haben Sie es in der Hand, wie Sie den Tag gestalten. Entweder ärgern Sie sich, weil Sie aufstehen müssen und bleiben noch ein wenig im Bett. Sie schlafen wieder ein und verschlafen. Sie stehen verspätet auf und ärgern sich noch mehr. Ein solcher Tag beginnt mit Hetze und Unmut.

### **Weisen Sie negative Gedanken zurück.**

Stehen Sie zuerst einmal auf, ohne viel zu denken. Stehen Sie früh genug auf, damit Sie genügend Musse haben, sich im Bad zu pflegen und Ihr Frühstück zu geniessen. Gehen Sie gemächlich zur Arbeit und achten Sie auf die kleinen Dinge, die Sie umgeben. Kleine Dinge sind oft wichtiger als grosse. Betrachten Sie die Natur. Öffnen Sie die Augen für die Umwelt. Es gibt Menschen, die ihr Leben lang auf ein Wunder warten, das nie geschieht. Dabei sind wir von lauter Wundern umgeben, wir müssen sie nur wahrnehmen.

### **Denken Sie bewusst einige erste, positive Gedanken des Tages:**

- Ich freue über diesen neuen Tag.
- Was werde ich heute alles unternehmen?
- Worauf kann ich mich heute besonders freuen?
- usw.

**Ihr eigener Sympathiewert wirkt sich auf alle Gespräche aus, die Sie führen. Wenn Sie selber sich gut fühlen, wirken Sie sympathisch auf andere Menschen. Fühlen Sie sich schlecht, aus was für Gründen auch immer, wirken Sie immer unsympathisch. Sie strahlen negative Gefühle aus und die anderen Menschen beziehen diese auf sich, auch wenn sie mit ihnen gar nichts zu tun haben.**

## Wie Sie auf Menschen zugehen – Der erste Eindruck

Wenn Sie auf eine Person zugehen oder jemand Sie anruft, ist Ihr Verhalten in den ersten paar Sekunden ganz entscheidend. Gehen Sie nach den folgenden drei Schritten vor:

### **1. Ich nehme mich ganz in den Augenblick hinein.**

Ich stelle einen Moment lang alle Gedanken ab. Gedanken, die in die Vergangenheit gehen: "Was habe ich mich schon über Dich geärgert!". Gedanken, die in die Zukunft gehen: "Was wirst Du mir wohl diesmal für Schwierigkeiten bereiten?" Solche Gedanken produzieren negative Gefühle, die ich dann ausstrahlen würde und die sich auf die andere Person übertragen. Deshalb nehme ich mich heraus aus allem, was ich vorher gedacht und getan habe und bin jetzt ganz im Augenblick.

### **2. Ich wende mich ganz der anderen Person zu.**

Ich gebe ihr meine volle Zuwendung. Damit nehme ich mich selbst aus meiner egozentrierten Haltung heraus und bin unverletzlich. Ich bin jetzt nicht so wichtig. Die andere Person ist jetzt wichtig. Diese volle Zuwendung spürt die Person sehr stark und fühlt sich von mir positiv angesprochen. Denn ich gebe ihr etwas, was sie dringend braucht: Zuwendung. Die meisten Menschen haben ein Zuwendungsmanko, deshalb ist dieses Vorgehen sehr erfolgreich.

### **3. Ich interessiere mich für die andere Person als Mensch.**

Ich versuche, die Welt zu entdecken, die hinter diesem Menschen steht. Das ist für mich jedesmal eine Bereicherung. Denn es gibt nichts Interessanteres als Menschen. Mein echtes Interesse spürt die andere Person. Ausserdem kann ich sie besser verstehen.

**Mit diesen drei Schritten üben Sie bereits im Moment der Begrüssung einen sehr starken positiven Einfluss auf den Menschen aus, der auf Sie zukommt.**

**Am Telefon stellen Sie sich ein Gesicht vor. Ausserdem stellen Sie sich vor, dass Sie die Person schon lange kennen. Bei einer egegnung halten Sie Blickkontakt und zeigen ein freundliches Gesicht.**

**Dieses Vorgehen wird als herzliche Freundlichkeit empfunden. Die betreffende Person empfindet das alles unbewusst. Das Unbewusste möchte dieses Erlebnis gerne wieder haben und führt die Person immer wieder zu Ihnen. Wir nennen das „emotionale Kundenbindung“.**