

Kommunikation

Juni 2010

Gewaltfreie Kommunikation • NLP • Business

Seminar

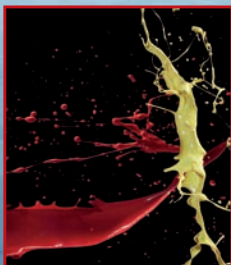
Coaching • Mediation • Pädagogik • Gesundheit

**K&S ist das Magazin für Profis,
die Menschen in Veränderungsprozessen begleiten.**

Die Zeitschrift wendet sich an Berater, Coaches, Therapeuten, Manager und vermittelt Wissen zu modernen kommunikativen Methoden. K&S erscheint alle zwei Monate aktuell beim Junfermann Verlag, Paderborn. www.ks-magazin.de

Grenzen des Wissens

Zur Neurobiologie von Körper und Seele



**Mehr
Farbe!**

Sperrige Themen
aufbereiten



**Personal
Profile**

Für Einzelne
und Teams



**Traumkür
mit NLP**

Wege im
Jugendsport

Mit dem Einkaufskorb durchs Seminar

Von Elke Meyer

„Guck schnell weg, da kommt ein Kunde!“ –
Metaphern für das Verkaufstraining.

In Verkaufsschulungen lade ich meine Teilnehmer gerne zu einem virtuellen Einkaufsbummel ein, der das ganze Seminar überspannt. Zu Beginn stellen die Teilnehmer ihre Erwartungen in Form einer Einkaufsliste zusammen. Im Anschluss daran „erleben“ wir gemeinsam in mehreren Geschäften Situationen, die fast jeder als Kunde schon einmal erfahren hat und die exemplarisch für einen Lerninhalt des Seminars stehen. Zum Abschluss schauen wir uns bei einem Cappuccino unsere „Einkäufe“ an – neue Erkenntnisse und Verkaufstechniken – und vergleichen sie mit der Einkaufsliste. So kann sich das Training wesentlicher Aspekte erfolgreichen Verkaufens zu einer vergnüglichen Shoppingtour entwickeln.

Aus jeder realitätsnahen Situation extrahiere ich eine Metapher. Eine Szene, die jeder kennt: Ein Kunde sieht sich mit suchendem Blick nach Hilfe um, die Verkäuferinnen, in ein Gespräch vertieft, meiden den Blickkontakt. Dieses Beispiel reduziere ich metaphorisch auf den Satz: „Guck schnell weg, da kommt ein Kunde!“ Nach Analyse der Situation prägt sich dieser Satz den Teilnehmern für verschiedene Aspekte im Verkauf ein: ihre Einstellung gegenüber dem Kunden, die Macht der Körpersprache und das angemessene, proaktive Zugehen auf einen Kunden.



Eine weitere Szene: Eine Kundin zwingt sich zur Probe mühsam in eine Hose, die sichtlich zu knapp bemessen ist. Die Verkäuferin versucht sie zum Kauf zu überreden, indem sie die hervorragende Passform hervorhebt. Dies verdichtet sich am Ende zu „Ehrlich suuuper ...!“ Hier geht es also um seriöse Sprachwahl und Wertschätzung

des Kunden mit seiner persönlichen Wahrnehmung sowie um flexible Einkaufsbedingungen und um die Anforderung, dem Kunden eine Wahl zu bieten, ihm also nicht vorzuschreiben, was er denken oder fühlen soll. Diese Beispiele prägen sich tief ein, wenn die Situation auf ein Schlüsselement verdichtet und dieses Element visualisiert wird.

In der Verkaufsschulung visualisiere ich sowohl einen Überblick über die gesamte Shoppingtour als auch für jede einzelne Einkaufssituation jeweils ein eigenes Chart. Jede komplexe Situation lasse ich quasi zu einem Standbild einfrieren, das ich mit einfachen Strichen skizziere, um den Zeichenaufwand gering zu halten und die Kernbotschaft klar hervorzuheben. Ich beschränke mich beim Zeichnen auf die Grundformen, selbst komplexe Formen lassen sich in Rechteck, Strichen, Kreis und Dreieck wiedergeben. So gelingen auch dann wirkungsvolle Bilder, wenn man kein Künstler ist. Für die Darstellung der Kundin wähle ich immer die gleiche Figur. Den richtigen Ausdruck bringe ich durch entsprechende Mimik und Sprechblasen auf das Chart.



Für den Transfer des Wissens biete ich den Teilnehmern einen „Einkaufskorb“ als Metapher an:

- einen echten Einkaufskorb, in den jeder seine Erkenntnisse, die er zuvor auf Karten geschrieben hat, hineinlegt und den er nachher mitnehmen kann;
- einen auf der Pinnwand gezeichneten Korb, der gemeinsam gefüllt und anschließend für das Protokoll fotografiert wird;
- oder ein mit „Einkaufskorb“ überschriebenes DIN A4-Blatt, das jeder für sich ausfüllt.

Dies sind nur einige Varianten. Fertig ist ein Seminar voller Metaphern!



Elke Meyer, Diplom-Pädagogin, DVNLP-Lehrtrainerin und Mediatorin (BM) arbeitet als Trainerin, Coach und Beraterin für Unternehmen, www.kompetenzsprung.de. Buchveröffentlichung: „FlipchartArt“, gemeinsam mit Stefanie Widmann (Publicis, 2. erw. Aufl. 2009)