

# **Sachgespräch**



- **Sach- und zielorientierte Gespräche auf Sach- und Beziehungsebene**
- **Ablaufphasen**
  - **1 Definition und Festlegung der Gesprächsziele**
  - **2 Gesprächsvorbereitung**
  - **3 Gesprächsdurchführung**
  - **4 Gesprächsauswertung**

# **1 Definition der Gesprächsziele**



- **Weshalb wird das Gespräch geführt?**
- **Was sind die Hauptziele?**
- **Was sind die Nebenziele?**

## **2 Gesprächsvorbereitung / Organisation**



- **Wer nimmt an dem Gespräch teil?**
- **Wo findet das Gespräch statt?**
- **Wann wird das Gespräch geführt?**
- **Welche Hilfsmittel werden benötigt?**

## **2 Gesprächsvorbereitung / Psychologie**



- **Wie lautet das Gesprächsziel?**
- **Wie soll dieses Ziel erreicht werden?**
- **Welche Sachinformation wird benötigt?**
- **Welches Ergebnis wird erwartet?**
- **Welche Einstellung besteht zum Gesprächspartner?**
- **Wie verliefen frühere Gespräche?**
- **Was ist beim Gesprächspartner zu beachten?**
- **Wie ist eine positive Gesprächsatmosphäre zu erreichen?**

### **3 Gesprächsdurchführung**



- **Eröffnung des Gesprächs**
- **Darstellung des Gesprächsanlasses**
- **Kerngespräch**
- **Abschluß des Gesprächs**

## **4 Gesprächsauswertung**



- **persönliche Analyse**
  - **Ziele, Verhalten, Fehler, Eindrücke, Konsequenzen**
- **sachliche Analyse**
  - **organisatorische Maßnahmen**

# Grundsätze



- **1 Richtiges Sprechen**
- **2 Richtiges Argumentieren**
- **3 Richtiges Fragen**
- **4 Richtiges Zuhören**
- **5 Richtiges Non-verbales Verhalten**

# 1 Richtiges Sprechen



- **Verständlichkeit der Aussage**
  - Ausdruck, Gliederung, Kürze, Prägnanz, Anschaulichkeit
- **Sprechtechnik**
  - Lautstärke, Sprechtempo, Aussprache, Stimmlage,
- **Gesprächsklima**
  - Grundeinstellung, Ausdruck

## **2 Richtiges Argumentieren**



- **Argumentationstechnik**
  - **strategische Argumentation**
    - offensiv
    - defensiv
  - **kooperative Argumentation**
    - Steigerung
    - bedürfnisorientiert
    - unterstützend
    - Einwand

### **3 Richtiges Fragen**



- **offene Fragen**
- **geschlossene Fragen**
- **direkte Fragen**
- **indirekte Fragen**

### **3 Richtiges Fragen**



- **Suggestivfrage**
- **Informationsfragen**
- **Alternativfrage**
- **Meinungsfixierende Fragen**
- **Inquisitorisch-personenorientierte Fragen**
- **Kettenfrage**
- **Gegenfrage**
- **Scheinfrage**
- **Motivationsfrage**

## **4 Richtiges Zuhören**



- **aktives Zuhören**

  - auf den Gesprächspartner eingehen**

  - Aufmerksamkeit und Interesse**

  - signalisieren**

- **analytisches Zuhören**

  - aktiv zuhören und überprüfen der**

  - Aussagen**

## 5 Richtiges Non-verbales Verhalten



- **Körpersprache**

- Gestik
- Mimik
- Körperhaltung

- **stimmliche Ausdruck**

- Sprechtempo
- Aussprache
- Lautstärke
- Stimmlage

- **räumliches Verhalten**

- intime Distanz bis 50 cm
- Persönliche Distanz 50 -> 150 cm
- gesellschaftliche Distanz 150 -> 300 cm
- öffentliche Distanz >300 cm

## Gestik 1



**Will Überlegenheit demonstrieren, auch starker Trotz**

## Gestik 2



**Möchte belehren, auch Überlegenheit**

## Gestik 3

---



**Ratlosigkeit**

## Mimik 1

---



**Konzentriertes Nachdenken**

## Mimik 2



**Müdigkeit, Desinteresse**

## Mimik 3

---



**Zeichen für Vertrautheit, signalisiert Zustimmung**

# Körperhaltung 1



**Abwartende, vorsichtige Haltung, auch Verschlussenheit**

## Körperhaltung 2



**Demonstriert Überlegenheit**

## Körperhaltung 3



**Zeigt Ablehnung und Aufbruchbereitschaft**

## **Ausstellerknigge**



- **kundenfreundliche Darstellung der Exponate**
- **kundenfreundlichen Ausstellerauftritt gegenüber dem Besucher**

## **Ausstellerstand 1**



- **Image (Qualität, hochtechnologisch, traditionell)**
- **Aussagekräftige Graphiken und Plakate**
- **Übergrosse Graphiken und Plakate**
- **Plakat mit Logo**
- **Seriös auftreten: blau, weiß, grün, Pastelltöne, gold oder silber**
- **aufmerksam machen: gelb, rot oder orange**
- **Werbetext beinhaltet das Wesentliche**
- **gute Beleuchtung, harmonische Stimmung**

## **Ausstellerstand 2**



- **Teppich-/Bodengestaltung dem Image entsprechend**
- **Tische/Stellwände nicht im Vordergrund**
- **keine Barrieren**
- **Stühle ausschließlich für Interessenten und Besucher**
- **Aufmerksamkeit durch Spezialeffekte**
- **Blumen und Pflanzen unterstreichen Image**
- **Tischdecken passend zum Gesamtbild und Image**
- **Broschüren, Prospekte und Visitenkarten separat**

## **Kundenfreundliche Darstellung der Exponate**



- **Keine Öl- und Kleberestbestände**
- **Gut erkennbar und verständlich demonstrieren**
- **Scharfe Kanten und sonstige Verletzungsquellen vermeiden**
- **Funktionstüchtiger Zustand**
- **Exponat als Blickfang**

## **Allgemeines Verhalten**



- **Gepflegtes Auftreten und positive Ausstrahlung**
- **Geschäftsmäßig und eher konservativ kleiden**
- **Bequeme Schuhe tragen, keine Birkenstock**
- **Fröhlichkeit, Humor und Zuvorkommenheit**
- **Kein Alkohol, knoblauchreiches oder scharfes Essen**
- **Nicht essen, trinken, rauchen oder sitzen**
- **Nicht telefonieren**
- **Überschlagen der Arme vermeiden**
- **Namensschild tragen**

# **Ausstellergesprächsleitfaden 1**



- **Freundlich und unaufdringlich ansprechen**
- **Mit Namen vorstellen**
- **Deutliche und klare Aussprache**
- **Sparsam gestikulieren und Augenkontakt halten**
- **Nicht unangenehm nähern**
- **Zuhören und gezielt Fragen beantworten**
- **Visitenkarte überreichen**

## **Ausstellergesprächsleitfaden 2**



- **Produkt demonstrieren, auf Vorteile hinweisen**
- **Höflich um Namen/Anschrift oder Visitenkarte bitten**
- **Zum Abschied die Hand reichen**
- **Guter, nicht zu fester Handschlag**
- **Für Interesse bedanken**
- **Zum Abschied mit Namen ansprechen**

## **Demonstration des Exponats**



- **Nicht zu lange vor der Demonstration reden**
- **Langsam und betont vorführen**
- **Technische Ausdrucksweise vermeiden**
- **Nicht Demonstrieren und Erklären vermischen**
- **Interessenten nicht spiegelverkehrt plazieren**
- **Sicher, überlegt und strukturiert demonstrieren**
- **Fachbegriffe übersetzen**
- **Wichtiges zum Schluss zusammenfassen**
- **Fragen oder Unklarheiten am Ende beantworten**

# Prospektverteilung



## Prospekte

- **nicht alle auf einmal auslegen**
- **nicht wahllos verteilen**
- **für potentielle Kunden mit Visitenkarte versehen**
- **ersetzen nicht das persönliche Gespräch**