

Wie wir mit Worten andere positiv beeinflussen können – zwei Tipps

Tipp 1

Wie Ihr durch die Verwendung spezieller Worte einen Face-to-Face-Termin bekommt, statt unendlich lange Telefonate zu führen.

Oft fallen in einem telefonischen Akquisitionsgespräch an unterschiedlichen Stellen diese Worte:

Verkäufer: „Ich würde Ihnen gerne **erzählen**/ von **berichten**/ mit Ihnen darüber **sprechen** ...“ „Wie **klings** das für Sie?“

Kunde: „Na dann, **erzählen** Sie mal!“ „Lassen Sie mal **hören!**“

Wir senden und sprechen häufig in bevorzugten Sinneskanälen. Im obigen Beispiel sprechen und senden Kunde und Verkäufer auf demselben Kanal. Sie wechseln beide auditive Worte miteinander, also Begriffe, die etwas mit dem Gehör zu tun haben. Das ist an sich gut, sie sind sich einig, haben einen guten Kontakt zueinander.

Es wird jedoch schwierig, wenn der Verkäufer sich einen Face-to-Face-Termin mit seinem Kunden wünscht, wenn er diesen also SEHEN will. Wenn dies sein Ziel ist, dann erschwert er sich mit auditiven Sprachmustern seinen Gesprächserfolg.

Warum? Weil Sprachmuster unbewusst wirken. Und alles was sich **erzählen** lässt, ist auch in einem **Telefonat** möglich. Lässt sich der Verkäufer darauf ein, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass es ein vermutlich langes Telefonat wird, in dem es schon aufgrund der Länge nicht zu einem befriedigenden Abschluss kommt.

Ein Verkäufer, der sich einen Face-to-Face-Termin mit seinem Kunden wünscht, agiert am besten ganz bewusst mit kinästhetischen und visuellen Sprachmustern, also mit einer Sprache, die das FÜHLEN und SEHEN in den Vordergrund rückt. So wie zum Beispiel hier:

„Lassen Sie uns zu einem persönlichen Gespräch **zusammenkommen**/ am besten **setzen wir uns dazu einmal zusammen** ...“ oder „Dann können wir das Ganze gemeinsam **betrachten** und Sie können **schwarz auf weiß sehen**, wie es sich für Sie individuell **darstellt...**“ (beides ist am Telefon nicht oder nur unter zusätzlichem Aufwand möglich)

Der Kunde spürt so unbewusst, dass ein Face-to-Face-Gespräch Sinn macht und lässt sich einfacher auf einen persönlichen Termin ein. (... sofern zugleich seine Werte angesprochen werden und er seinen Nutzen erkennt. Diese Grundvoraussetzung bleibt natürlich davon unberührt.)

Probiert es doch einmal aus!

Tipp 2

Wie Eure Wünsche und Appelle an Eure Gesprächspartner, Kunden, Email-Empfänger durch die Verwendung eines kleinen Wortes häufiger erfüllt werden.

Im Gedächtnis verankert sich immer das zuletzt Gesagte. Wird das Wort „Danke“ mit dieser letzten Botschaft verknüpft, entfaltet sich eine spannende Wirkung.

Denn von Kindesbeinen an haben wir gelernt, uns für angenehme Dinge zu bedanken, die wir erfahren haben. Das ist tief in uns verankert.

Wenn Ihr Eure Gesprächspartner, Eure Kunden oder Email-Empfänger zu einer Handlung oder Entscheidung bewegen wollt, solltet Ihr deswegen dieses kleine Zauberwort bereits im Voraus verwenden. Bedankt Euch für eine Handlung, die der Empfänger Eures Appells zwar noch nicht getan hat, aber tun soll.

Dadurch, dass ein „Danke“ bereits formuliert wurde, verstärkt sich das Bedürfnis oder die Neigung, dieser Bitte nachzukommen. Sich das „Danke“ nun auch durch eine konkrete Handlung zu verdienen, ist bei den meisten Menschen ein selbstverständlicher und unbewusster Prozess.

Hier einige Beispiele:

- *„Vielen Dank für Ihr Verständnis.“*
- *„Vielen Dank für Ihre Geduld.“*
- *„Ich danke Ihnen für eine schnelle Zusendung der Papiere.“*
- *„Ich danke Ihnen, dass Sie Ihre Vertragsunterlagen mit zum Termin bringen.“*
- *„Vielen Dank für Ihre freundliche Weiterleitung der Unterlagen an Ihre Kollegen.“*
- *„Vielen Dank, dass Sie sich so zügig darum kümmern werden.“*
- *„Vielen Dank dafür, dass wir noch diese Woche einen gemeinsamen Termin vereinbaren können.“*

Oder auch in Form einer Auftragsbestätigung:

- *„Lieber Herr Müller, herzlichen Dank für Ihre Buchung!
Wir haben die 10 Teilnehmer für den Online-Kurs EQ Selling heute frei geschaltet, so dass sie sofort loslegen können.
Wir wünschen Ihnen mit den Impulsen zum Emotionalen Verkauf viel Erfolg in Ihrem Vertriebsteam und freuen uns mit Ihnen, dass Ihr Kundenstamm schon bald um weitere treue Kunden ansteigen wird!
Und wir danken Ihnen, wenn Sie uns in Ihrem Netzwerk weiterempfehlen und zwei konkrete Kontakte ansprechen, denen unser Angebot ebenfalls einen zusätzlichen Erfolg ermöglichen könnte. Das würde uns wirklich sehr freuen!“*
- *„Übrigens danke ich Ihnen ganz herzlich, wenn Sie mir zwei Empfehlungen nennen.“*

Auch hierbei viel Spaß beim Ausprobieren!