

CHARISMA IM ERSTKONTAKT

Am Telefon oder bei einer Veranstaltung aus der Masse hervorzustechen, ist schwierig. Wer gezielt an seiner persönlichen Ausstrahlung, seinem Charisma, arbeitet, bleibt Kunden positiv in Erinnerung und stellt eine größere Verbindlichkeit zu diesen her.



ZUSAMMENFASSUNG

Am Telefon oder bei einer Veranstaltung aus der Masse hervorzustechen, ist schwierig. Wenn Sie potenzielle Kunden kennenlernen, möchten Sie als interessant wahrgenommen und erinnert werden. Im Online-Meeting ist das eine noch größere Herausforderung. Wenn Sie gezielt an Ihrer persönlichen Ausstrahlung, Ihrem Charisma, arbeiten, hilft Ihnen das, Ihren Kunden positiv in Erinnerung zu bleiben und eine größere Verbindlichkeit herzustellen. Dafür gibt es ein paar einfache Übungen und Strategien. In diesem Whitepaper erfahren Sie, wie Sie am Telefon mit Ihrer Stimme überzeugen und was Sie zusätzlich tun können, um im Online Meeting einen guten Eindruck bei Ihren Kunden zu hinterlassen.

INHALT

1. Positive Ausstrahlung
2. Kunden und Beweggründe besser verstehen
3. Mit Stimme und Ausdruck souverän auftreten
4. Online-Meetings als neues Medium für die Ansprache nutzen



1. POSITIVE AUSSTRAHLUNG

Was nützt Ihnen im Vertrieb, in Führungspositionen oder bei öffentlichen Auftritten überhaupt eine positive Ausstrahlung? Warum ist Charisma so wichtig?

Es hilft Ihnen, Ihren Kunden positiv in Erinnerung zu bleiben und eine größere Verbindlichkeit herzustellen. Sie werden es leichter haben, die Punkte, die Ihnen wichtig sind, bei Ihrer Kundin anzubringen. Und Sie kommen leichter zum Abschluss mit einer höheren Verbindlichkeit.

Wie erreichen Sie das? Charisma setzt sich ganz allgemein aus vier Eigenschaften zusammen:

1

Empathie und Kontakt: Charismatische Menschen haben einen guten Kontakt („Draht“) zu ihren Mitmenschen. Sie wissen, wie es ihnen geht und was sie umtreibt. Sie sind empathisch. Ein Beispiel finden Sie bei Anne Will.

- 2 | **Eine Botschaft:** Wenn Sie etwas zu sagen haben, was Ihnen am Herzen liegt, werden Sie automatisch charismatischer. Denken Sie nur an den ersten Wahlkampf von Obama.
- 3 | **Individualität:** Charismatische Menschen stechen aus der Menge hervor. Das können Sie umdrehen. Werden Sie sichtbarer durch ein seltenes modisches Accessoire oder durch Ihre Art zu sprechen und zu formulieren. Wetten, Sie erinnern sich noch an die Fliege von Heinz Riesenhuber?
- 4 | **Körpersprache und Stimme:** Durch Ihre Körpersprache können Sie Räume und Herzen erobern. Wie etwa John F. Kennedy, der immer noch sehr präsent ist.



An all diesen vier Eigenschaften können Sie an sich arbeiten und sie gezielt verstärken. Was Sie für Ihre empathischen Fähigkeiten tun können, erfahren Sie im nächsten Abschnitt. Eine Botschaft erhalten Sie, wenn Sie über Ihren Elevator Pitch nachdenken, bzw. über das Nutzenversprechen Ihres Angebotes, Ihres Produktes oder Ihrer Dienstleistung. Damit können Sie auch Ihre Individualität zum Ausdruck bringen.



2. KUNDEN UND BEWEGGRÜNDE BESSER VERSTEHEN

Wenn Ihr Kunde merkt, dass Sie ihn oder sie verstehen, oder auch erstmal nur verstehen wollen, dann haben Sie schon einen großen Schritt getan. Schon allein dadurch werden Sie sich von einem Großteil Ihrer Wettbewerber unterscheiden.

Dazu nehmen Sie einfach die Sichtweise des Kunden ein. Versetzen Sie sich in seinen Kopf. Ihn oder sie interessiert nicht, wie lange es sie gibt und ob Ihr Produkt „sooooo“ toll ist. Den interessiert, dass er schlaflose Nächte hat, weil sein Dienstleister unzuverlässig ist. Oder, dass er morgens mit Bauchschmerzen ins Büro geht, weil sein Lieferant schlechte Qualität liefert.

Sie nehmen also seinen Blick ein, verstehen was ihm oder ihr wichtig ist und gehen genau darauf ein. Und dann wird sich Ihr Kunde für Sie interessieren. Zwangsläufig.

AMERIKANISCHES
SPRICHWORT

„Walk a mile in someone else´s shoes.“

Und dann können sie mit einer einfachen Taktik ein gutes und vertrauensvolles Gespräch führen. Das gelingt mit drei Zutaten: Präsenz (Nicken, Blickkontakt, „Hmh“), Paraphrasieren („Okay, wenn ich das jetzt zusammenfasse heißt das, dass viel mit seltenen Erden aus China arbeiten?“) und Verbalisieren („Wenn ich Sie richtig verstehe befürchten Sie einen Lieferengpass bei seltenen Erden aus China?“).



Nutzen Sie jede Gelegenheit, gut über Ihren Kunden zu sprechen und ihn oder sie wertzuschätzen. Ihre Kunden werden sich dann sehr wohl bei Ihnen fühlen und immer wieder kommen.



3. MIT STIMME UND AUSDRUCK SOVERÄN AUFTRETEN

Am Telefon haben Sie nur Ihre Stimme. Hier ist es besonders wichtig, dass Sie die Qualitätsmerkmale, die Sie hier zur Verfügung haben, auch einsetzen.

Denn was unterscheidet Sie hier sonst von einem Wettbewerber, der deutlich schlechtere Leistung liefert?

Aber auch im persönlichen Gespräch oder im Online Meeting ist Stimme sehr wichtig.

Welche fünf stimmlichen Qualitätsmerkmale gibt es?

- 1 | **Lautstärke**
- 2 | **Rhythmus**
- 3 | **Geschwindigkeit**
- 4 | **Pausen / Akzente**
- 5 | **bildhaftes Sprechen**

WAS KÖNNEN SIE NUN TUN?

Variieren Sie während des Sprechens die Lautstärke und die Geschwindigkeit. Vielleicht betonen Sie ein wichtiges Wort auch, indem Sie es besonders leise aussprechen. Sie können den Rhythmus Ihrer Sprache ändern, indem Sie lange und kurze Sätze abwechseln. Eine Pause vor oder nach besonders wichtigen Stellen lenkt die Aufmerksamkeit. Und um das Ganze rund zu machen, bietet sich eine möglichst bildhafte Sprache an, die das, was Sie sagen, auf die Leinwand malt.



Ein Tipp: Um diese Merkmale einzuüben üben Sie am besten immer nur ein Merkmal zur gleichen Zeit, bevor Sie dann zum nächsten Merkmal überzugehen.



4. ONLINE-MEETINGS ALS NEUES MEDIUM FÜR DIE ANSPRACHE NUTZEN

Wenn Sie ein paar Dinge beachten, bieten Ihnen Online-Meetings RICHTIG viele Vorteile:

Moderne Online-Meeting-Werkzeuge bieten auch hochauflösende Videokonferenzfunktionen. Sie haben damit gegenüber dem Telefon noch einen visuellen Kanal. Sie können also nicht nur Ihre Stimme, sondern auch Ihre Mimik und sogar Gestik einsetzen. Dadurch sind Sie viel präsenter bei Ihrem Gesprächspartner, wenn Sie eine Webcam einsetzen. Wenn Sie nur eine Präsentation zeigen wollen, haben Sie die Möglichkeit per Bildschirmübertragung Bilder, Produktvideos und Angeboten auf den Bildschirm Ihres Meeting-Teilnehmers zu übertragen. Dadurch verbessern Sie den persönlichen Kontakt zu Ihrer Kundin oder Ihrem Kunden. Und können z. B. gleichzeitig auch technische Einzelheiten sehr gut darstellen.

Auch im telefonischen Erstkontakt können Sie das Medium Online Meeting nutzen. Wenn Sie beispielsweise im kalten Anruf Interesse geweckt haben, und etwas zeigen oder präsentieren möchten, können Sie Ihrem Gesprächsteilnehmer per Mail direkt einen Link zuschicken und dann vom Telefonat in ein Online-Meeting oder eine Videokonferenz übergehen.

Besonders wichtig ist hierbei, dass Sie den Rahmen ganz klar aufzeigen. Menschen haben ein hohes Sicherheitsbedürfnis. Damit Ihr Gegenüber nicht die ganze Zeit denkt, wie lange das dauert und was er oder sie sehen wird, sagen Sie das ganz klar. „Haben Sie 15 Minuten für ein Online Meeting? Ich möchte Ihnen Bilder von unserem Produkt und ein Video mit Testimonials zeigen.“

Ein gutes Online-Meeting fußt auf 3 Dingen:

- 1 | **Gute Vorbereitung**
- 2 | **Gute Durchführung**
- 3 | **Gute Technik.**



Der souveräne Eindruck von Ihnen entsteht genau aus diesen drei Punkten. Und falls mal etwas schiefgeht: Bleiben Sie ruhig und gelassen, das richtet sich schon wieder.



CHECKBOX: TAKE-AWAYS

Wenn Sie diese fünf Punkte berücksichtigen, haben Sie schon sehr viel für Ihre Ausstrahlung getan:

- 1 | Arbeiten Sie mit Ihrer Stimme. Ändern Sie bewusst Geschwindigkeit, Lautstärke und Tonhöhe. Setzen Sie Pausen und Akzente. Sprechen Sie bildhaft.
- 2 | Wertschätzen Sie Ihren Kunden bei jeder Ansprache. Am Telefon, in der E-Mail und durch Ihre Produkte und Dienstleistungen.
- 3 | Haben Sie eine Meinung und beziehen Sie Stellung. Und bringen Sie diese auf den Punkt.
- 4 | Gehen Sie mit Ihrem Kunden in einen offenen Dialog. Hören Sie ihm oder ihr zu. Und zwar wirklich.
- 5 | Versuchen Sie sich die Arbeit durch den Einsatz von Online Meetings zu erleichtern.



ÜBER TIM CORTINOVIS

Tim Cortinovis ist der Experte für Erstkontakte. Er ist Vertriebstrainer, Buchautor und professioneller Redner. Geboren 1972 bei Hamburg. Studium Spanisch und Germanistik in Hamburg und Málaga mit den Schwerpunkten Kommunikation und Soziolinguistik. Seit dem Studium mehr als zehn Jahre Erfahrung in verschiedenen Vertriebs- und Marketingpositionen, unter anderem sehr erfolgreiche Kaltakquise europaweit. Sein Motto ist „Mehr Kunden – mehr Spaß“. Mit Esprit zeigt er, wie Sie nicht nur mit Leichtigkeit mehr Kunden gewinnen, sondern dabei auch noch Spaß haben können. www.cortinovis.de

RESSOURCEN ZUR STEIGERUNG DER GESCHÄFTSAGILITÄT

Hier finden Sie weitere Whitepaper und Fallstudien zu GoToMeeting:

www.gotomeeting.de/online-meetings/meeting/ressourcen/whitepaper

Best Practices, Unternehmensmitteilungen und Studien zu modernen Arbeitsmodellen finden Sie unter: www.citrix.de/news

Erfahren Sie mehr über unsere Citrix Produkte für bessere Zusammenarbeit auf: now.citrix.com/de/mobilityapps



Unser Online-Dienst für bessere Zusammenarbeit

Jetzt kostenlos testen:

Deutschland: 0800 182 0591

Schweiz: 0800 836 785

Österreich: 0800 292 810

www.gotomeeting.de

CITRIX®

North America
Citrix Systems, Inc.
7414 Hollister Avenue
Goleta, CA 93117
USA
Tel. +1 805 690 6400
info@citrixonline.com

Europe, Middle East & Africa
Citrix Systems UK Ltd.
Building 3
Chalfont Park, Gerrards Cross
SL9 0DZ
United Kingdom
Tel. +44 (0) 800 011 2120
europe@citrixonline.com

Asia Pacifics
Citrix Systems Asia Pacific Pty. Ltd
Level 5
66 Waterloo Road
Macquarie Park NSW 2113
Australia
+61 2 8870 0800
asiapac@citrixonline.com

Über Citrix

Citrix (NASDAQ:CTXS) führt die Umstellung auf Software-definierte Arbeitsplätze an und unterstützt neue Formen der effizienten Zusammenarbeit - mit Lösungen in den Bereichen Virtualisierung, Mobility Management, Netzwerk und SaaS. Citrix Lösungen ermöglichen sichere, mobile Arbeitsumgebungen und erlauben Mitarbeitern, mit jedem Endgerät und über jedes Netzwerk direkt auf ihre Anwendungen, Desktops, Daten und Kommunikationsdienste zuzugreifen. Mehr als 330.000 Unternehmen und über 100 Millionen Anwender setzen weltweit auf Technologien von Citrix. Im Jahre 2014 erwirtschaftete das Unternehmen einen Umsatz von 3,14 Milliarden US-Dollar. Weitere Informationen unter www.citrix.de.

Copyright © 2015 Citrix Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Citrix und GoToTraining sind Marken von Citrix Systems, Inc. und/oder einer oder mehrerer ihrer angegliederten Unternehmen und sind beim 'U.S. Patent and Trademark Office', beim Harmonisierungsamt für den Binnenmarkt und in anderen Gerichtsbarkeiten eingetragen oder können zur Eintragung vorgesehen sein. Alle anderen hier genannten Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.
719DE_WP/2015-11-24