

## **Transferprotokoll H&M Einrichtertraining**

### **Titel des Trainings:**

### **Besser Überzeugen und die Interessen von H&M durchsetzen**

Dezember 2007 in Hamburg mit Christian Bremer, Dortmund

1. Zieldefinition. Klärung von Lernwünschen und Sinn der Veranstaltung, Einleitung in das Training durch Christian, Ziele und Vorstellung, Regeln für die Zusammenarbeit
2. Blitzreise durch die Kommunikation
  - a. Kommunikation (Austausch von Informationen über Inhalt und Beziehung mit verbalen und nonverbalen Mitteln) dient der Zielerreichung
  - b. Grammatik der Kommunikation: ? . !
  - c. Beziehung ist genauso wichtig wie Sache, die Reihenfolge entscheidet!
  - d. Körpersprache überlagert Verbalsprache
  - e. Alle Menschen streben nach Glück und positiven Gefühlen.
  - f. Ziele setzen vor einem Gespräch oder Telefonat: Wer sich Ziele setzt, wirkt überzeugender.
  - g. Emotion überlagert Sache: Sympathie erleichtert einiges.
  - h. Menschen nehmen unbewusst wahr.
  - i. Explizite Kommunikation: eigene Gedanken in einer angemessenen Art und Weise aussprechen: Ich habe den Eindruck, dass das nicht funktionieren wird.
3. Überzeugen und Durchsetzen mit dem Modell TUBA: Thema Umstände Beweis Appell  
→ Eine andere Person von dem eigenen Standpunkt überzeugen (kurz und knackig)
4. Tuba hat 2 Vorteile: Ihr bringt Euer Anliegen auf den Punkt und habt dafür eine für den Empfänger nachvollziehbare Struktur.
5. Spreche konkret, ohne man (Sie...), vor wichtigen Worten eine kurze Pause machen.
6. Positiv sprechen statt in „Neins“: Wer nicht an eine Katze denken soll, denkt an eine Katze.
7. Für den ersten Eindruck (sicher, kompetent, sympathisch)
  - a. Händedruck: Kurz und kräftig
  - b. Freundlich-offen lächelnd
  - c. Körperhaltung: Aufrecht und „federnd“ mit leicht gebeugten Knien, auf den Gegenüber zugehen
  - d. Blick (Wie ist die Augenfarbe meines Gesprächspartners?)
  - e. Vorstellung vor allem mit „Ich Sorge für...“

### 8. Erweiterung von TUBA

- a. Tatsachen-Beweis (ZDF)
- b. Evidenz-Beweis (Auf der Hand liegend)
- c. Autoritäts-Beweis (Folge: Gespräch mit Chef oder HH...)
- d. Analogie-Beweis (Vergleich aus Lebenswelt des Gesprächspartners: Du würdest ja auch keinen Kaffee mehr dort kaufen, wo er nicht schmeckt)
- e. Divergenz-Beweis (Was passiert, wenn die andere Person nicht Eurem Vorschlag Folge leistet)

### 9. Wahrnehmung und Kommunikation

- a. Bild gezeigt, welches dann im Sinne eines „Stille Post Spiels“ beschrieben wurde.
- b. Das Bild wurde vom Letzten gemalt: Wenig Ähnlichkeiten plus Ergänzungen
- c. Ergebnis: Wahrnehmung/Kommunikation ist nicht objektiv (1:1), sondern auswählend und selektiv.

### 10. Menschliche Wahrnehmung: Parallelenttäuschung etc. als Beleg für Wahrnehmungsverzerrung

### 11. Zusammenfassendes Zuhören

- a. In Gesprächen werden vom Empfänger besprochene Aspekte vergessen, ergänzt und falsch beschrieben
- b. Lösung: Ich habe Dich jetzt so verstanden...
- c. Beispiel: Ihr hört „Jaja, wir kümmern uns...“: Ich verstehe Dich jetzt so, dass die Tür bis heute 18.00 Uhr von Ihnen kostenfrei ausgetauscht wird.

### 12. Um Missstände zügig anzusprechen mit PUL arbeiten: Das Problem ist... Die Ursachen sind... Die Lösung ist... (Das Problem ist: bei zugestellten Sicherheitstüren können Menschen im Brandfall umkommen, die Ursache ist Dein Fahrrad, die Lösung kann nur sein, dass Du es draußen gut abschließt – oder es zu Hause lässt.)

### 13. Andere Methode bei wiederholten Fehlern / wenn der andere verständig ist: ? . ! (Wieso ist es so dass die Türen erst um 10.05 Uhr auf sind....Das Problem ist also...Mache es doch in Zukunft so....!)

### 14. Abweichungen von Routinen:

- a. Sachliche Ziele: Einhalten der Routine, Kosten sparen, Sicherheit, Zeitverzug vermeiden
- b. Emotionale Ziele: Einsicht, Umsetzungsbereitschaft, Dahinter stehen
- c. Regeln: Ansprechen der Verantwortlichen, Konsequenz, freundlich und bestimmt, höflich, Routinen vorleben, Verhalten - nicht Eigenschaften kritisieren, Lösungen statt Ursachen suchen, konsequente Kontrolle, meistens sind mehrere Gespräche nötig
- d. Schwierigkeiten: Eingefahrene Schiene, Desinteresse, Unverständnis, War immer schon so, haben wir noch nie so gemacht, hat mir keiner gesagt
- e. Lösungen: Vogelperspektive (Ich lass mal das Gespräch Revue passieren-ich kam zu Dir, um Dir zu sagen....jetzt diskutieren wir über...), Konsequenzen in deutlichen Bildern aufzeigen, für die Lösung ist der Gesprächspartner

## **BREMER Coaching und individuelles Training**

© Christian Bremer

verantwortlich, sich nicht auf Ausreden-/Ursachendiskussion einlassen, selten Warum klappt das nicht?, eher Wie ist das zu lösen? fragen, Ausdruck der eigenen Betroffenheit/Enttäuschung/Genervt-sein, langsam

15. Ich bin ok, Du bist ok!
16. Keine Weichmacher verwenden, wenn Ihr stark wirken wollt: „eigentlich“, „eventuell“, Konjunktive
17. Halte bei der Vorstellung / in den ersten Sekunden Augenkontakt, ebenso um Wichtiges zu betonen.
18. Menschliche Wahrnehmung: Beispiele aus dem Foliensatz, Michaels Beispiel, Text mit Worten, bei denen nur der Anfangs- und Endbuchstabe eines Wortes korrekt war – der Text ist trotzdem zu lesen!
19. Um Worte zu betonen: vorher kurze Pause, Blickkontakt und das Wort betonen.
20. David ist es wichtig zu betonen, dass am Ende des ersten Tages dieses Transferprotokoll erstellt wurde, er verwies insbesondere auf die Verabschiedung.
21. Sprich konkret und quantifiziere: Nicht „viele“ sondern „13,5“.
22. Verzichte auf „man“ -> „Ihr“ / „Sie“ (Sie-Standpunkte), so wirkt die Aussage motivierender und persönlicher.
23. Spreche positiv („Denkt mal nicht an einen Hund!“).
24. Wichtiges immer l a n g s a m aussprechen.
25. Christian spricht im Feedbackgespräch „Inthronisieren“ und „Visitenkarten“ an.

**Viel Erfolg,**

**Euer Christian**