

Tolle Experten schlechte Berater?

Es ist unwichtig, ob Ihre Mitarbeiter im Einzelhandel, Consulting, Pflege oder Baugewerbe arbeiten. Als Fachexperten fällt es ihnen oft nicht leicht ihre Leistung oder ihr Angebot zu verkaufen.

Egal ob es ein neues Bett ist, das neue Badezimmer, Spezialmaschinen zum Walzen oder ein Zimmer in einem Pflegeheim.

„Solange man selbst redet, erfährt man nichts.“

Das ist eine der Ursachen. Wir wissen zu wenig über die wahren Beweggründe warum etwas „eingekauft“ werden soll. Sie wären erstaunt, warum eine Millioneninvestition in ein eigentlich vermeintlich total marodes Werk fließt oder das 101. Paar Schuhe gekauft werden muss.

11 Tipps vom Interessenten“ zum „Käufer“

1. Fragen stellen! „Was wollen sie mit dem Kauf/ Dienstleistung erreichen?“
2. Immer das Vorwissen des Kunden einbeziehen. Was wissen Sie bereits und woher?
3. Das vorhandene Wissen IMMER integrieren.
Ja UND..... statt JA ABER....
4. Vor und Fachwissen nie als selbstverständlich annehmen. Den meisten Menschen ist es peinlich und sie geben nicht zu das sie Ihnen nicht folgen können.
5. Fachjargon vermeiden, er verunsichert Kunden/ Interessenten.
6. Körpersprache beachten, Fragen und Unsicherheit sind an der Haltung zu erkennen.
7. Kunden/ Interessenten immer in neue Arbeitsabläufe oder Änderungen einbeziehen. Eine neue Software kann viele Gegner haben. Die Angst das Arbeitsabläufe rationalisiert und der MA überflüssig wird ist immer da.
8. Ein Gesamtbild des Kunden und seiner Ziele und Vorhaben machen. Die Möglichkeiten von Mehrumsatz oder positiver Empfehlung werden so genutzt.
9. Focus auf das Produkt und den Vorteilen für den Kunden, erst zuletzt, wenn er begeistert ist, im Nebensatz über den Preis sprechen.
10. Argumente vorbereiten um den Kunden zu überzeugen. Was hat unsere Dienstleistung oder Produkt, was es einmalig macht?
11. Rhetorische Floskeln zu einem konkreten Termin oder Abschluss machen „ Ja so könnte es gehen“ Was genau fehlt Ihnen noch? Wir klären das sofort, dann sind Sie sich sicher, dass **wir** das so bestellen könne“ Kunde wird ins Boot geholt und entscheidet nicht allein, denn **WIR** machen das gemeinsam☺

23.06 und 24.06.2018 zum [Seminar Vertrieb und Verkauf](#)

COM-INSTITUT
Sabine Hengst



Wir machen Kommunikation zu
Ihrem größten Erfolgsfaktor

1. Tolle Experten schlechte Berater?

2. Ab 25.05.2018 für ALLE Unternehmen.

Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)

Was müssen Sie beachten und verändern?

3. Mitarbeitermotivation und Mitarbeiterbindung

4. Kommunikationstipp mit Hugo „Lügen entlarven“

Aktuelle offene Seminare

05.06.-06.06.2018

Mitarbeiterbindung

07.06. 2018 Helikoptereltern/

Helikopterangehörige

12.06.2018

Emotion Management

23.6.-24.06.2018

Vertrieb und Verkauf

26.06.2018

Basis Kommunikation

07.07.-08.07. 2018

Change Prozesse

5. Termine vorläufig bis 12/2018

Anmeldung

Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)



Liebe Leserinnen und Leser,

am **25. Mai 2018** ist es soweit. Ab dann müssen Unternehmen die Europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) anwenden. Die EU möchte damit in allen Mitgliedstaaten für ein gleich hohes Datenschutzniveau sorgen. Auch das Bundesdatenschutzgesetz wird entsprechend angepasst.

Im Kern geht es bei den Neuregelungen darum, die Verarbeitung personenbezogener Daten stärker zu kontrollieren und transparenter zu gestalten. Davon betroffen sind nicht nur Online-Händler, sondern alle Unternehmen, die personenbezogene Daten ihrer Kunden erheben. Dazu gehören Namen, Adressen, E-Mailadressen, Telefonnummern usw. Kurz: Alles, was Unternehmen bei Bestellvorgängen in Online-Shops, bei der Anmeldung von Newslettern, bei der Registrierung in Foren oder anderen digitalen Angeboten von ihren Kunden wissen müssen, um bestimmte Vorgänge zu bearbeiten.

Der sorgfältige Umgang mit Kundendaten wird dabei zukünftig mehr noch als bisher im Mittelpunkt stehen. So müssen die Nutzer der Verarbeitung ihrer Daten in einigen Fällen nach den Anforderungen der EU-DSGVO zustimmen. Aufgabe der Unternehmen ist es, sie zuvor ausführlich und klar verständlich darüber zu informieren, u.a. zu welchem Zweck sie die Daten erheben. (Quelle BM für Wirtschaft u. Energie)

[Hier finden Sie einen aktuellen Überblick, worauf JEDES Unternehmen achten sollte und was verändert werden sollte. Das gilt nicht nur für Unternehmen mit einer ausgereiften Internetpräsenz, sondern ist gerade für kleiner Unternehmen ohne Datenschutzbeauftragten wichtig.](#)

In diesem Zusammenhang möchten wir darauf hinweisen, dass unsere Internetpräsenz neu gestaltet wird. Sie erhalten dann auch mit Blick auf die neue EU-DSGVO von uns eine E-Mail mit der Bitte um die erneute Zustimmung zum Versand von Informationen und Newslettern. Wir freuen uns, wenn Sie uns treu bleiben und diesen dann bestätigen.

Vielen Dank

Ihre Sabine Hengst

COM-INSTITUT
Sabine Hengst



Wir machen Kommunikation zu
Ihrem größten Erfolgsfaktor

Aktuelle offene Seminare

05.06.-06.06.2018

[Mitarbeiterbindung](#)

07.06. 2018 [Helikoptereltern/](#)

[Helikopterangehörige](#)

12.06.2018

[Emotion Management](#)

23.6.-24.06.2018

[Vertrieb und Verkauf](#)

26.06.2018

[Basis Kommunikation](#)

07.07.-08.07. 2018

[Change Prozesse](#)

**5. Termine vorläufig
bis 12/2018**

[Anmeldung](#)

Mitarbeitermotivation = Mitarbeiterbindung

Wir sind immer motiviert... die Frage ist nur wozu?

Manpowergroup ist eines der führenden Unternehmen in der Arbeitnehmerüberlassung. Für Manpower geht es nicht nur um Umsatz, sondern auch und vor allem um Entwicklung. Die Grundsätze um ein Unternehmen und die Mitarbeiter darin weiter zu entwickeln und zu motivieren, basieren auf einem schlichten Prinzip...

Nachfragen statt Vermuten !

Das Mitarbeitermotivation auch Mitarbeiterbindung bedeutet ist nicht neu, was sich in den letzten 2 Jahren verändert hat jedoch schon.

Was motiviert Mitarbeiter wie zufrieden sind sie im Job?

(aktuelle Studie aus 2017 Manpowergroup über diesen Link, inkl. Pflege)



COM-INSTITUT
Sabine Hengst



Wir machen Kommunikation
zu Ihrem
größten Erfolgsfaktor

Aktuelle offene Seminare

05.06.-06.06.2018
[Mitarbeiterbindung](#)

07.06. 2018 [Helikoptereltern/
Helikopterangehörige](#)

12.06.2018
[Emotion Management](#)

23.6.-24.06.2018
[Vertrieb und Verkauf](#)

26.06.2018
[Basis Kommunikation](#)

07.07.-08.07. 2018
[Change Prozesse](#)

**5. Termine vorläufig
bis 12/2018**

[Anmeldung](#)

Kommunikationstipp mit Hugo „Lügen entlarven“



Hugo ist weiter mit seiner Entwicklung beschäftigt und hat soeben ein paar wichtige Tipps erhalten.
Hugo ist immer noch ein zurückhaltender Mensch und hat oft das Gefühl ausgenutzt und belogen zu werden.

An welchen 3 Anzeichen erkennt man Lügen?



1. Anzeichen: Angst

- Große Augen, blinzeln,
- Stottern, Wiederholungen, Stimme wird höher,
- es wird geplappert um tiefere Fragen zu vermeiden
- Rechtfertigung
- Fahrige Körpersprache, nervöse Handbewegungen

2. Anzeichen: Schuld

- Je näher man jemandem steht, umso höher ist das Schuldgefühl
- Der Gesichtsausdruck beim Anzeichen der Schuld, ist der gleiche, wie bei Trauer, die Mundwinkel hängen runter.

3. Anzeichen: Verhaltenskontrolle

- Entpersonalisierung keiner sagt dann mehr Ich oder mein, sondern **man** oder **einer**...
- Hölzerne Sprechweise und Körpersprache
- Sehr sachlich, inhaltlich wenig Details, Vermeidung von Komplikationen, strikt chronologisch

Wie helfen wir der Person aus der Lügenfalle?

Himmel oder Hölle

Mit der Wahrheit konfrontieren.

Moralische Amnestie

„Ich hätte das in der Situation genauso gemacht“.

Der andere fühlt sicher und erzählt meist direkt von seinem Ungemach oder seiner Lüge.

Vorsicht Frauen sind hier besonders gut!

„Na wenn es nur das eine Mal war, damit könnte ich leben!“ **LÜGE!**
Sie wird Sie immer daran erinnern! ☺

COM-INSTITUT
Sabine Hengst



Wir machen Kommunikation
zu Ihrem
größten Erfolgsfaktor

Aktuelle offene Seminare

05.06.-06.06.2018
[Mitarbeiterbindung](#)

07.06. 2018 [Helikoptereltern/
Helikopterangehörige](#)

12.06.2018
[Emotion Management](#)

23.6.-24.06.2018
[Vertrieb und Verkauf](#)

26.06.2018
[Basis Kommunikation](#)

07.07.-08.07. 2018
[Change Prozesse](#)

**5. Termine vorläufig
bis 12/2018**

[Anmeldung](#)