

# Durchsetzen mit Diplomatie und Takt

Sich selbstsicher und taktvoll im Kundengespräch durchzusetzen, die eigene Meinung sagen zu können, ohne sein Gegenüber vor den Kopf zu stoßen und sich dabei seinen Gesprächspartnern gegenüber offen und verständnisvoll zu zeigen, zählt zu den großen persönlichen Erfolgsfaktoren im Vertrieb.

Die Art und Weise, wie im Verkaufsgespräch kommuniziert wird, hat großen Einfluss auf die zu erzielenden Ergebnisse und damit letztlich auf den Umsatz. Ein selbstsicherer, durchsetzungsstarker Kommunikationsstil, der gleichzeitig auf Taktgefühl und Diplomatie aufbaut, öffnet viele Türen und sorgt dafür, dass selbst in schwierigen Gesprächssituationen einvernehmliche Lösungen gefunden werden.

## Gute Grundlagen für die taktvolle und diplomatische Kommunikation schaffen

Unter Diplomatie versteht man die Kunst, Situationen zu meistern, ohne sich Feinde zu machen. Takt wiederum ist das sichere Gespür dafür, wie man sich am besten verhält und was man sagen muss, um gute Beziehungen zu pflegen. Aber wie kann man dieses Gespür für sein Gegenüber entwickeln? Und wie vermeidet man ausufernde Streitgespräche, selbst wenn die Themen mehr als nur konfliktträchtig sind? Die Grundlagen dafür, sowohl taktvoll als auch diplomatisch kommunizieren zu können, liegen hauptsächlich in uns selbst.

Zunächst einmal geht es um die Selbsterkenntnis, die Selbstreflexion: Was für ein Typ bin ich? Welche Verhaltensweisen dominieren meine Gesprächsführung? Wer sich sei-

ner eigenen Stärken und Schwächen bewusst ist, kann in jedem Moment an sich arbeiten und angemessener reagieren. Dazu ist es sehr hilfreich, offen für Selbstkritik und die Kritik anderer zu sein – und Kritik als ein Instrument wahrzunehmen, sich selbst besser kennenzulernen. Falle ich anderen schnell ins Wort? Höre ich nur mit halbem Ohr zu? Bin ich zu temperamentvoll oder gar aufbrausend?

Neben der Selbstwahrnehmung liegt die Basis guter Gesprächsführung auch in der wertschätzenden Wahrnehmung des Gesprächspartners, in der Fähigkeit zur Empathie. Denn erfolgreiche Kommunikation zeigt sich darin, dass man sich dem Stil der anderen Person anpassen kann. Auf diese Weise sorgen wir dafür, dass sie sich wohl fühlt. Wir bemühen uns um eine harmonische Gesamtsituation, sprechen gern über die Dinge, die unserem Gegenüber wichtig sind, achten auf die eigene Sprachgeschwindigkeit und passen uns dem Sprachstil des Kunden an.

Die jeweiligen Kommunikationsstile lassen sich in vier Kategorien einteilen:

- **Freundlicher Stil:** locker, liebenswürdig, beziehungsbehaftet, hilfsbereit, warm, von Herzen kommend, liebt positives Feedback
- **Analytischer Stil:** formal, methodisch, systematisch, logisch, datenorientiert, sucht Antworten, Details und Lösungen, liebt Beweise
- **Mitteilungsfreudiger Stil:** demonstrativ, ausdrucksstark, gestikuliert gern, stellt Dinge gern in großen Zusammenhängen dar, hört gern, welchen Nutzen er oder sie hat
- **Dominierender Stil:** effizient, setzt den Akzent auf Ziele, starke Ansichten und Meinungen, ist entscheidungsfreudig

Je mehr der Kommunikationsstil unseres Gegenübers von unserem eigenen abweicht, desto größer werden die Herausforderungen für uns. Wertfrei anzunehmen, dass keiner die-

### Kompakt

- Selbstreflexion und Empathie sind die Grundlage von Diplomatie und Takt.
- Mit der richtigen Einstellung gelingt diplomatische und taktvolle Kommunikation.
- Wer Ruhe bewahrt, meistert auch schwierige Gesprächssituationen.



© VCTStyle / Getty Images / iStock

ser Stile besser oder schlechter als der andere ist, hilft dabei, flexibel reagieren zu können und gelassen zu bleiben.

Insbesondere auch die Einstellung, mit der wir ins Gespräch gehen, kann entscheidend dafür sein, ob wir unsere Ziele erreichen. Will ich mich wirklich voll und ganz auf mein Gegenüber und seine Sichtweise einlassen? Bin ich bereit dazu, auch seine Standpunkte entsprechend zu würdigen? Als besonders erfolgversprechend hat sich folgender Leitsatz bewiesen: „Versuchen Sie aufrichtig, die Dinge vom Standpunkt des anderen aus zu sehen.“ Gleichzeitig sollte man sich bewusst machen, welche Vorteile diplomatisches Verhalten hat. Wer dann mit der richtigen Einstellung ins Gespräch mit dem Kunden geht, bekommt sogar Schützenhilfe von seinem eigenen Unterbewusstsein: Wenn wir mit innerer Überzeugung Konflikte lösen wollen, anstatt sie zu befeuern, strahlen wir das auch für andere Menschen wahrnehmbar aus.

*„Die Grundlagen dafür, sowohl taktvoll als auch diplomatisch kommunizieren zu können, liegen hauptsächlich in uns selbst.“*

Neben dem Bewusstsein für die eigenen Stärken und Schwächen sowie der richtigen Einstellung kommt es bei der diplomatischen und taktvollen Gesprächsführung auch darauf an, sich der eigenen Ziele immer bewusst zu sein. Sonst kann es leicht passieren, dass man an Kleinigkeiten hängenbleibt, der „Krieg“ auf Nebenschauplät-

zen stattfindet und am Ende die gewünschte Konfliktlösung aus dem Fokus gerät. Im schlimmsten Fall diktieren uns dann die anderen ihre Bedingungen.

## Unentbehrlich zum Recht der Vertriebsmittler.



**Hopt**  
Handelsvertreterrecht  
6. Auflage, 2019.  
XLII, 545 Seiten.  
In Leinen € 89,-  
ISBN 978-3-406-72659-0  
**Neu im November 2018**  
≡ [beck-shop.de/24218008](http://beck-shop.de/24218008)

### IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

- alles griffbereit: Erläuterungen, Vertragsmuster und Materialien
- Klarheit bei Provision, Ausgleichsanspruch und Gebietsschutz
- international renommierter Autor

### Dieser bewährte Kurz-Kommentar

zum Recht der Handels- und Versicherungsvertreter, Vertrags- und Eigenhändler stellt die Rechte und Pflichten der Beteiligten so konzentriert wie möglich und so ausführlich wie nötig dar. Das Werk berücksichtigt die Auswirkungen des zunehmenden Wettbewerbs im **Europäischen Binnenmarkt** sowie die Entwicklung des Europäischen Handelsvertreterrechts. Texte, Vertragsmuster und ein Rechtsprechungsverzeichnis tragen zum Gebrauchswert bei.

Erhältlich im Buchhandel oder bei: [beck-shop.de](http://beck-shop.de) | Verlag C.H. BECK oHG · 80791 München  
kundenservice@beck.de | Preise inkl. MwSt. | 169640

[facebook.com/verlagCHBECK](https://www.facebook.com/verlagCHBECK) [LinkedIn.com/company/Verlag-C-H-Beck](https://www.linkedin.com/company/Verlag-C-H-Beck) [twitter.com/CHBECKRecht](https://twitter.com/CHBECKRecht)



## Ruhe bewahren in Konfliktsituationen

Schwierig kann es werden, wenn Emotionen ins Spiel kommen. Konflikte lösen oft starke Emotionen aus. Aggressive Reaktionen verhindern aber, dass ein Gespräch taktvoll und diplomatisch geführt werden kann – und ein Verkaufsgespräch mit einem Abschluss endet. In einer solchen Stim-

mung sollte man lieber kein klärendes Gespräch suchen. Dann ist es völlig legitim, das Gespräch auf einen späteren Zeitpunkt zu verlegen, damit sich die Gemüter abkühlen können. Das berühmte Eine-Nacht-darüber-Schlafen bringt den nötigen Abstand, um die Situation gelassener anzugehen.

### Handlungsempfehlungen

Erfolgreich im Kundengespräch

Ob ein Gespräch vom erwünschten Erfolg gekrönt wird, hängt auch von der richtigen Strategie ab. Die folgenden Empfehlungen können im Kundengespräch dabei helfen, anderen die eigene Meinung zu sagen, ohne verletzend zu sein:

- Überlegen Sie, ob der Kunde recht haben könnte. Vielleicht ist der Einwand nur plump und unsensibel formuliert worden, aber im Kern richtig? Schlechte Erfahrungen des Kunden können der Grund für Überreaktionen sein, denen Sie nicht zu viel Gewicht beimessen sollten.
- Hören Sie genau zu und versuchen Sie zu verstehen, warum der Kunde so denkt. Hier geht es darum, sich ernsthaft darum zu bemühen, die Perspektive des anderen einzunehmen.
- Übernehmen Sie Verantwortung für die eigenen Gefühle und kommunizieren Sie, wenn Sie anderer Meinung sind. Dies gelingt durch Ich-Aussagen. Aussagen, die mit einem „Du“ beginnen, klingen vorwurfsvoll, sind provokativ und drängen den anderen in die Defensive.
- Nutzen Sie Gesprächspuffer. Solche Puffer helfen, die Meinung des Kunden schonend zu verpacken. Auch hier sind Ich-Aussagen der Schlüssel zum Erfolg, zum Beispiel „Ich verstehe, was Sie sagen ...“ oder „Ich schätze Ihre Meinung ...“ Damit der Puffer nicht wie eine Floskel wirkt, muss an dieser Stelle unbedingt auch eine kurze Erklärung abgegeben. Denn der Kunde braucht einen Beleg dafür, dass er verstanden wurde.
- Worte wie „aber“ oder „allerdings“ sollten Sie aus dem Wortschatz streichen. Mit der Verwendung des Puffers verpackt man die Meinung des Kunden positiv. Wenn jetzt ein „Aber“ folgt, macht man die Anerkennung der anderen Meinung damit wieder zunichte. Besser ist es, nach dem Puffer eine kleine Gesprächspause einzubauen.
- Untermauern Sie Ihre eigene Meinung mit sachlichen und aussagekräftigen Argumenten. Dabei sollten Sie auf jeden Fall auf der Sachebene bleiben und Emotionen aus dem Spiel lassen.

*„Die Einstellung, mit der wir ins Gespräch gehen, kann entscheidend dafür sein, ob wir unsere Ziele erreichen.“*

Um Ruhe bewahren zu können, wenn es darauf ankommt, hilft es auch, sich eine zweite Meinung einzuholen und selbst zu versuchen, alles von einer objektiven Warte aus zu betrachten. Diese Erkenntnisse helfen nicht nur, die Ruhe zu bewahren, sondern verleihen auch noch das nötige Bewusstsein, um aus beruflichen und privaten Konflikten Win-win-Situationen für beide Parteien zu machen.

#### Autoren



**Uwe Göthert** ist CEO von Dale Carnegie Deutschland in München ([www.dalecarnegie.de](http://www.dalecarnegie.de)).  
E-Mail: [info@dalecarnegie.de](mailto:info@dalecarnegie.de)



**Vincent Schwarzmeier** ist Dale Carnegie Business Coach.  
E-Mail: [info@dalecarnegie.de](mailto:info@dalecarnegie.de)



#### Verkaufsgespräch

Schneiderheinze, W., Zotta, C.: Anwendung im Verkaufsgespräch: Vorwände souverän klären, auf Einwände eingehen, in: Schneiderheinze, W., Zotta, C.: Überzeugen 4.0, Wiesbaden 2017, [www.springerprofessional.de/link/11996222](http://www.springerprofessional.de/link/11996222)

Esters, O.: Zehnte Woche: Verkaufsgespräche erfolgreich führen, in: Esters, O.: Kompaktkurs Verkaufen im B2B, Wiesbaden 2018, [www.springerprofessional.de/link/15704502](http://www.springerprofessional.de/link/15704502)

# Nuance<sup>®</sup> **Dragon<sup>®</sup>** **Professional**

## Schneller zum Punkt kommen.

### Spracherkennung für Geschäftsanwender

Digitale Sprachassistenten sind in aller Munde. Im wahrsten Sinne des Wortes: Konsumenten können mit der Hilfe von Alexa, Siri & Co. Waren bestellen, Services beziehen oder einfach das Licht anschalten, ohne einen Finger zu rühren. Nur mit ihrer Stimme. All diese Systeme basieren auf Spracherkennung. Ihr gehört die Zukunft. Nicht nur im Endkonsumentenbereich!

#### Sprechen, statt tippen – Spracherkennung für Unternehmen

Geschäftsanwender können mit Spracherkennung wie **Nuance<sup>®</sup> Dragon<sup>®</sup> Professional** produktiver arbeiten. Die Software dokumentiert und digitalisiert Sprache präzise. Mithilfe von KI versteht sie Fachbegriffe und kann selbstständig lernen.

### Vorteile, die für Dragon sprechen:

---

Mehr erledigen in kürzerer Zeit – auch im Außendienst

---

Einfache Handhabung ohne Training

---

Zeitgemäß arbeiten mit Technik, die automatisch lernt

---

**Sie möchten schneller zum Punkt kommen? Informieren Sie sich hier:**

<http://engage.nuance.de/Dragon-whitepaper>