

WEGE INS ERFOLG-REICH

Wie Wörter wirken

Sprachliches Leistungsglück für Verkäufer. Und Kunden.

Eine Serie für Ihren Erfolg. Experten-Tipps von Mag. Gabriel Schandl, CSP, CMC

Fotos: Schandl



Mag. Gabriel Schandl,
Wirtschaftskoach und Keynote-Speaker.

„Die Worte
mancher
Menschen sind
wie Messerstiche,
die Worte weiser
Menschen bringen
Heilung“, so König
Salomo im Kapitel
der Sprüche.

haben Sie sich schon einmal geschnitten? Wenn ja, wissen Sie, wie unangenehm das ist, wie weh das tut. Es blutet. Wenn der Schnitt tief ist, muss er genäht werden. Ich habe einmal mit einem Freund um ein leeres Glas gekämpft. Ich hatte es so fest in der Hand, dass es zerbrach und mir den kleinen Finger aufschlitzte. Ich wurde ziemlich bleich im Gesicht – sagten die Anderen – und wir fuhren ins Krankenhaus. Der Notarzt nähte es mit ein paar Stichen, die Narbe sieht man heute noch. Das war vor ca. 15 Jahren. Es ging alles sehr schnell. Ähnlich wie bei Wörtern. Sie wirken. Gut oder schlecht. Aufbauend oder verletzend.

Es geht um das WAS und um das WIE

In der Rhetorik, also in unserer Sprach- und Wortwahl als Verkäufer, geht es um zwei Dinge: Um das WAS – also den Inhalt, und um

„Sage nie, dass dies oder jenes unmöglich sei.“

das WIE – also die Art und Weise der Vermittlung.

Das ist bei manchen eine Kunst – was wunderbar zum Wort Rhetorik passt, denn es ist übersetzt tatsächlich die Kunst der Rede – bei anderen ist es eine Qual. Wurden Sie schon einmal gequält? Im rhetorischen Sinn? Für mich war es eine Qual. Als Kind. Ich konnte mich nicht wehren gegen die Verbalattacken der anderen Kinder. Ich war überhaupt schüchtern. Zu schüchtern. Ich hatte einen Spitznamen, den ich selten erwähne, ich war die „Drenzhäfi“ oder auf deutsch: Die Heuluse. Das Blatt hat sich inzwischen gewendet. Ich stehe seit gut 20 Jahren auf den verschiedensten Bühnen, in den unterschiedlichsten Seminarräumen, vor großem und kleinem Publikum und ich habe große Freude damit, Menschen zu inspirieren. Diesen Herbst werden es 3.000 Zuhörer sein, bei einem richtig großen Bildungs-Event. Was hat mir geholfen? Nicht nur auf Bühnen sondern auch im Verkaufsgespräch?

Auch SIE können sprechen

Es war Training, Lernen, Scheitern, daraus Lernen, Ausprobieren, Feedback erhalten, sich trauen, rausgehen aus der Komfortzone, Rhetorikseminare, Schauspielkurse. Alles Mögliche und Unmögliche. Etwas Anlernen um es dann wieder zu verlernen. Ich habe zum Beispiel zu viel zitiert. Oder als Verkäufer zu viel geredet, statt zu fragen und zuzuhören. Irgendwann fragte mich einmal eine liebe Freundin: Was sagt denn der Schandl zu diesem Thema?

Wir Menschen sind lernfähig, auch in der Rhetorik. Auch SIE können sprechen, vor großen oder kleinen Gruppen, wenn Sie wissen,

Gabriel Schandl

Mag. Gabriel Schandl, CSP, CMC ist Wirtschaftswissenschaftler und Leistungsforscher. Als neugieriger Erfolgs-Scout, leidenschaftlicher Keynote-Speaker und engagierter Wirtschafts-Coach ist er Sammler und Umsetzer von Best-Practice Beispielen, die alle zum Ziel haben, mit einem „Endlich Montag“ in die Arbeit zu gehen und dort gemeinsam erfolgreich zu werden.

Der Constantinus Preisträger ist Buchautor und lehrt an der Fachhochschule Puch-Urstein Social Skills. Von ihm stammt der Begriff und das Konzept des „Leistungsglücks“, welches er in seinen Vorträgen weltweit eindrucksvoll darstellt.

www.gabrielschandl.com



worauf es ankommt. Auch Sie können Kunden mit den richtigen Worten überzeugen. Wenn Sie echt bleiben, es üben, planen, sich dabei begleiten lassen. Heute möchte ich eine Antwort geben auf die Frage: Wie geht das Reden? Es ist ja eigentlich einfach. Und doch so komplex. Nehmen wir mal kurz Kinder als Vorbild. Sie sind oft ehrlich, manchmal zu ehrlich – für uns Erwachsene – können Komplimente geben, sagen ihre Meinung. Eines meiner Lieblingszeichnungen hängt in meinem Badezimmer, es ist von einem meiner Söhne und es zeigt eine selbstgezeichnete Hand in der steht: „Für Papa – du bist mein bester Freund, ich liebe Dich, Dein Leon“. Mir wird jedesmal warm ums Herz, wenn ich an seine Worte denke oder sie lesen darf! Die erste Regel guter Verkaufsrhetorik: Sagen Sie Gutes und sagen sie es oft. Tun Sie anderen Gutes durch Ihre Worte. Egal ob auf Bühnen oder im Leben. Lassen Sie andere glänzen.

Apropos Kinder: Unser Jüngster hat vorgestern den Mond betrachtet, es war bereits Abend und offenbar hat ihn die Sichelform inspiriert. Kurz darauf sagt er, „Ich will zum Mond fliegen!“ Ich frage ihn: „Wie fliegt man denn zum Mond?“ – er ist vier Jahre alt. Er überlegt kurz und antwortet souverän: „Mit dem Raumschiff!“ Ich hatte zwei Möglichkeiten zu reagieren. Es als kindlichen Unsinn abzutun und es ihm auszureden, oder ihm zu sagen: „Ok, dann musst du Raumfahrer werden.“ Ich habe mich für zweites entschieden.

Ein bekanntes Zitat, dessen Verfasser unbekannt ist, sagt: „Sage einem jungen Menschen nie, dass dies oder jenes unmöglich sei. Vielleicht wartet der liebe Gott schon Jahrhunderte auf einen, der es in Unkenntnis der Grenzen des Möglichen dennoch zustande bringt.“ Wie schön. Und wie wahr. Teilen Sie mit dem Kunden seine Freude



„Auch Sie können sprechen, vor großen oder kleinen Gruppen. Auch Sie können Kunden mit den richtigen Worten überzeugen.“

für große Ziele, Träume und Visionen, auch Wünsche.

Gehen Sie mit ihm/ihr in seiner/ihrer Welt spazieren!

Die zweite Regel guter Rhetorik: Reden Sie von Lösungen, inspirieren Sie, unterstützen Sie andere! Ermutigen Sie! Ich denke nicht gerne an meine Schulzeit zurück, aber eine Sequenz aus der Hauptschulzeit habe ich noch im Kopf. Und im Herzen. Meine Eltern kamen von einem Sprechtag nach Hause und meine Mutter sagte stolz zu mir: „Dein Klassenvorstand hat heute etwas Tolles über dich gesagt: Frau Schandl, Ihr Sohn hat einen Verstand, so scharf, wie ein Rasiermesser.“ Er hat auch einige andere Dinge über mich gesagt, aber die habe ich vergessen. Wörter wirken!

Zusammenfassend

Drei Elemente guter Rhetorik, die zum Leistungsglück für Redner aber auch Verkäufer führen, und somit für die Kunden hörbar und spürbar sind:

- ✓ Sagen Sie Gutes, werten Sie Andere auf statt ab – auf den Bühnen und im Leben, lassen Sie andere glänzen, anstatt nur über sich zu erzählen.
- ✓ Überlegen Sie, was Sie sagen wollen und sagen Sie es – ganz im Sinne von „Ein offenes Wort ist ein Zeichen wahrer Freundschaft.“
- ✓ Ermutigen wir Menschen, an ihre Ziele und Träume zu glauben und sie zu verfolgen. Und suchen wir gemeinsam nach Lösungen, statt zu sagen, warum was nicht geht.

Alles Gute für Ihre nächste Rede und Ihr nächstes Verkaufsgespräch!

Ihr Gabriel Schandl
office@gabrielschandl.com