



Herzlich Willkommen

Umgang mit „schwierigen“ Kunden & Menschen

4 Aspekte einer Nachricht:

Appellaspect:
Was sollst Du
tun oder
lassen?

Sachaspekt
Worüber
informiere
ich?

Selbstoffenbarungs
aspekt:
Was gebe ich von
mir preis?

Beziehungsaspekt:
Wie stehen wir
zueinander? Was
ich von Dir halte.

4 Ohren

Appell-Ohr: Was
soll ich tun,
denken, fühlen?

Sach-Ohr: Was ist
der Sachverhalt?
Wie ist er zu
verstehen?



Selbst-O-Ohr:
Was sagt er über
sich? Was ist das
für Einer?

Bez-Ohr: Was hält
der andere von
mir? Wie redet der
mit mir?

„Ist noch Kaffee da?“

Appell-
Aspekt ?

Appell
Ohr

Selbst-
Offen.-
Ohr

Selbstoffenbarungs-
Aspekt?



Sach-
Ebene?

Sach-
Ohr

Bezieh.
Ohr

Beziehungs-
Ebene?

Bildquelle: Arlington Research, www.unsplash.com

Telefonanruf eines Kunden:

Appell-
Aspekt?

Sach-
Aspekt?

**„Ich warte jetzt
seit 10 Tagen
auf die
Rückmeldung“**

Selbst-
Offenbarungs-
Aspekt?

Beziehungs-
Aspekt?

„Da ist was Grünes in der Sosse.“

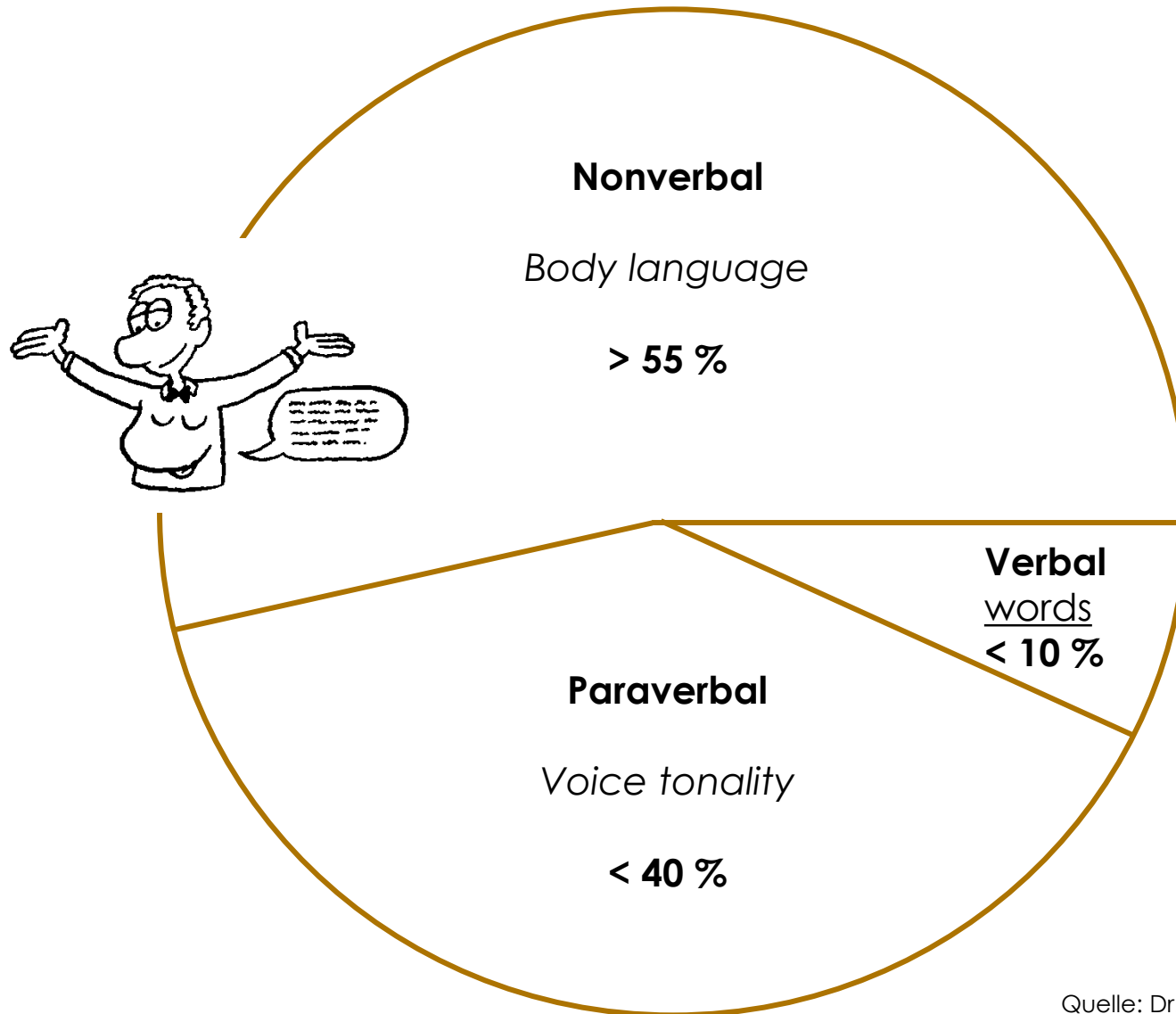
Appell-
Aspekt?

Sach-
Aspekt?



Selbst-
Offenbarungs-
Aspekt?

Beziehungs-
Aspekt?



Kommunikations-Stufen-Modell

MOVE – TALK:

Nicht verbal

Choreographisches Handeln;
Einsatz des eigenen Körpers im
Raum, der Haltung, des Blicks,
einfache Gesten, Mimik,
Veränderung der räumlichen
Distanz – aber keinesfalls fliehen!

BASIC – TALK

Verbal, aber nicht-intellektuell

Persönliche, unsachliche
Äußerungen, einfachste Formu-
lierungen, Wiederholungen,
Auswalzen von Nebensächlichkeiten,
trotz offensichtlich wichtigerer Sach-
themen.

HIGH – TALK

Verbal und intellektuell

Argumente, Begründungen,
Allgemeinbildung, sachliches
Nachfragen und Diskussion,
akademisches oder fachliches
Niveau, Appelle an die Vernunft
oder an gemeinsame Werte.

Zugänglichkeit „Approachability“	Merkmale	Glaubwürdigen Autorität „Credibility“
Oberkörper dem anderen leicht zugewandt, leicht geneigter Kopf	Körperhaltung	Oberkörper aufrecht, Kopf gerade
Großer Bewegungsradius, mit Händen und Füßen; Handinnenflächen nach oben geöffnet	Gestik	Sehr sparsam, wie eingefroren, wenig Bewegung, Handinnenflächen nach unten zeigend
Offener Blick, leicht angedeutetes Lächeln	Mimik	Fokussierter, klarer Blick, konzentriert
Höhere Stimmlage, Stimme hoch am Satzende	Stimme	Ruhiger, sonorer tiefer Ton,
Kürzere Pausen, schneller werdend	Tempo	Langsamer werdend, längere Pausen zwischen den Worten



ALLES GUTE.