



Für ein starkes Auftreten auf Ihrer
individuellen Bühne.

PETER EBERHARDT
www.petereberhardt.com
www.mindandskills.com

**Positiver Glaubenssatz zur
Kommunikation:**

**Wir alle geben immer
unser Bestes. Jedes
Verhalten eines
Menschen verfolgt eine
positive Absicht.**

[mindandskills]
www.mindandskills.com

***Menschen und Probleme
getrennt voneinander
behandeln!***

***„Nicht Du nervst mich,
sondern das nervt
mich...“***

[mindandskills]
www.mindandskills.com



**Der Kunde sucht eine
Lösung für sein Problem...**

Der erste Eindruck...

**Der erste Eindruck dauert
laut Studien 0,1 Sekunden.
Entscheidend sind
Gerüche, Körpersprache,
Gestik & Mimik.**

Susan Fiske von der **Princeton Universität** fand bei ihren Untersuchungen heraus:

Wenn sich zwei fremde Menschen **das erste Mal begegnen**, dann fragen sie sich insgeheim (und vielleicht auch nur unbewusst) exakt zwei Fragen...

Das besondere an der Studie war, dass diese Ergebnisse in völlig unterschiedlichen Kulturen gleich waren...

Quelle: karrierebibel.de


www.mindandskills.com

Wie warmherzig ist dieser Mensch? Dazu gehört etwa auch die Einschätzung, wie freundlich, hilfsbereit, sozial und vertrauenswürdig die Person ist.

Wie kompetent ist dieser Mensch? Dabei wird im Kern und binnen Sekunden beurteilt, wie intelligent, clever, kreativ und nützlich der neue Kontakt sein könnte.

Quelle: karrierebibel.de


www.mindandskills.com

Weiterhin zählen zum ersten Eindruck:

**Pünktlichkeit
Lächeln
Blickkontakt (3,2 Sekunden)
Natürliche Stimme
Händedruck
Kleidung
Körperliche Gepflegtheit**


www.mindandskills.com

Tabuthemen:

Kirche
Politik
Krankheiten (außer Bedarfsermittlung)
Persönliches (wenige Ausnahmen)
Gehalt (in Deutschland)
Herablassende Äußerungen über Andere


Innere Einstellung zu
Konfliktsituationen:

**Störung oder Chance zur
Weiterentwicklung?**


Negative Gedanken
positiv umformulieren:

*„Warum kommen die nervigen Kunden
immer zu mir?“*

versus

*„Der Kunde kommt zu mir, weil er
Vertrauen darin hat, dass ich ihm
weiterhelfen kann!“*

Vereinbarung mit mir selbst:

**„Reklamationen von
Kunden nehme ich auf
keinen Fall persönlich!!!“**

**Wenn Kunden sich ärgern, hat das in
der Regel klare Ursachen:**

Der Kunde hat bereits schlechte Erfahrungen mit Ihrem Unternehmen oder in ähnlichen Situationen gemacht:

z.B. Anliegen wurden nicht ernst genommen. Beschwerden wurden einfach ignoriert.

Der Kunde macht in diesem Moment gerade eine schlechte Erfahrung mit dem Service Ihres Unternehmens:

z.B. mangelnde Fachkenntnisse, Unfreundlichkeit, lange Wartezeiten, das Wunschprodukt ist fehlerhaft oder nicht verfügbar.

Der Kunde hat einen schlechten Tag und ist extrem gestresst: z.B. Zeitdruck, Müdigkeit

Konfliktsignale früh erkennen

Körpersprache:

Stirnrunzeln, verschränkte Arme, Augenbrauen hochziehen, Nase rümpfen oder Lippen zusammenpressen.

Veränderter Tonfall:

Stimme wird aggressiver oder lauter, vergreift sich in der Wortwahl, Sarkasmus, macht Verkäufer(in) persönlich verantwortlich.

**Ruhige, höfliche
Bestimmtheit**



[mindandskills]

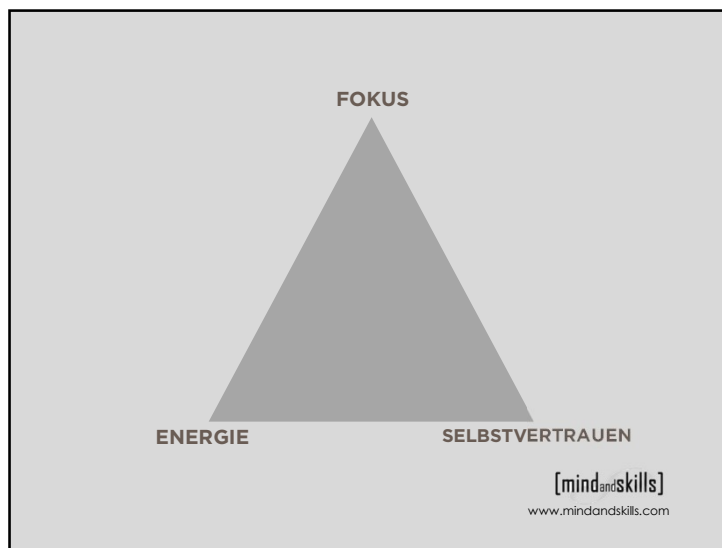
Mit mehr Energie, Fokus und
Selbstvertrauen durch den
(Berufs-)alltag

PETER EBERHARDT
www.petereberhardt.com
www.mindandskills.com

*“**Stress** ist nichts anderes,
als der **wahrgenommene**
Unterschied zwischen
Anforderung und Abschätzung
der eigenen
Handlungsmöglichkeiten.“*

– Hans-Dieter Hermann
(Sportpsychologe der DFB Elf)
Quelle: Focus 23/2012

[mindandskills]
www.mindandskills.com



**Energie, Fokus und
Selbstvertrauen** sind
voneinander abhängig, sodass
ich mich mit einer Steigerung
in einem Bereich auch in den
anderen beiden Bereichen
verbessere und umgekehrt.

[mindandskills]
www.mindandskills.com

***„Be where
your feet
are.“***

Graham Betchart
Mentaltrainer in der amerikanischen
Basketball Profiliga NBA

[mindandskills]
www.mindandskills.com

**Glaubenssatz für
grundlegendes
Selbstvertrauen:**

**Ich finde für
alles eine
Lösung!**

[mindandskills]
www.mindandskills.com

**Glaubenssatz
„situitives Selbstvertrauen“:**

**Durch Übung werde
ich unaufhaltsam
besser...**

[mindandskills]
www.mindandskills.com

**„Ich kann das
nicht.“
vs
„Ich kann das
noch nicht.“**

**Sobald du eine Identität hast,
verteidigt deine Intelligenz deine
Identität.**

**Unser Gehirn ist da, um uns zu
beschützen, nicht um uns glücklich
zu machen.**


www.mindandskills.com

**„Emotionen kommen und gehen. Das Wichtigste
ist sie alle zu akzeptieren, sie sogar willkommen
zu heißen. Danach kannst du entscheiden, was du
mit ihnen machen möchtest.“**

Kobe Bryant


www.mindandskills.com