

## Fotoprotokoll des Trainings für



**01. und 02. April 2022**

**Ihre Trainerin: Andrea Khom**

**Kellner & Khom Coaching & Trainings OG FN 260353y UID ATU61573256**  
office@ankh.at www.ankh.at www.mimikresonanz-oesterreich.at www.konfliktfalle-e-mail.at

**Andrea Khom**  
3013 Tullnerbach, Josef-Schöffel-Str. 48  
+43 699 14 03 77 17  
andrea.khom@ankh.at  
ISO-Zertifikat: 11.152.259.05



**Michaela Kellner**  
2103 Langenzersdorf, Praunstraße 57  
+43 699 13 33 48 00  
michaela.kellner@ankh.at  
ISO-Zertifikat: 11.152.261.05

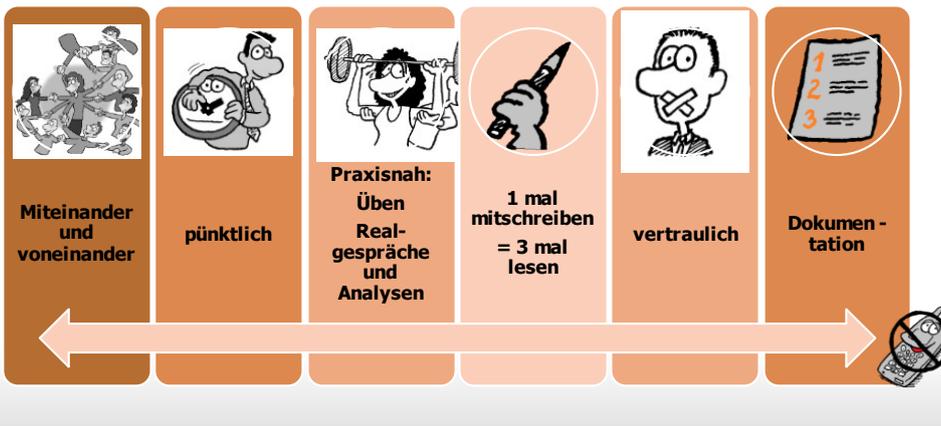




Salman Rushdie

Es ist erstaunlich,  
was man alles lernen  
kann, wenn man will.  
Jede Gewohnheit  
lässt sich ändern.

**Wie arbeiten wir?**

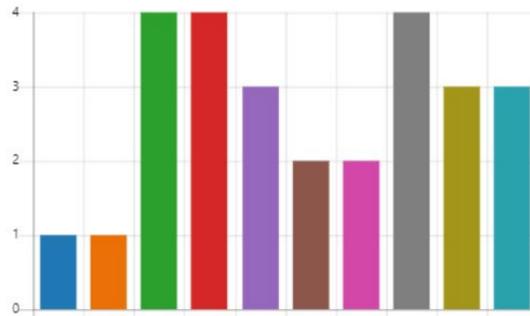


**Wer ist beim Training mit dabei**



## Das sind die wichtigsten Seminarthemen für uns

- Begrüßung - So schaffe ich ei... 1
- Beziehung gestalten - rasch ei... 1
- Mit Stimmwirkung und Beton... 4
- Befragen - mit effektiven Frag... 4
- Hinhören statt Zuhören – Tech... 3
- Beraten - Kundenorientierte F... 2
- Kompetenz zeigen durch das ... 2
- Grenzen setzen bei sehr emoti... 4
- Effektives Umgehen mit schwi... 3
- Beschluss und Beenden - Tipp... 3



## Das sind schwierige Gespräche für uns

Themen, bei denen ich nicht sattelfest bin Kunden, die ihr Anliegen nicht formulieren können.

Kunde ist aufgebracht und schimpft ungerechtfertigt über BMD, die Software, das Update etc.. Dass es ein Anwenderfehler ist (was es meistens ist) bringt ihn noch mehr in Rage.

wenn ich fachlich an meine Grenzen stoße, oder ich die Frage nicht verstehe weil der Kunde sehr viel u lange erklärt- bzw. nicht deutlich macht was genau sein Anliegen ist. Und ungeduldige fordernde Kunden zu beschwichtigen bzw zufrieden zu stellen.

Hatte bis dato noch keine

Wenn die Kunden sehr emotional sind und sich über alles mögliche beschweren.

## Das sind meine Erwartungen

Gespräche effizienter gestalten

Die eine oder andere Anregung/Umsetzung mitzunehmen

Ein besserer (kompetenterer) Mitarbeiter zu werden- Sicherheit auch bei schwierigen Gesprächen.

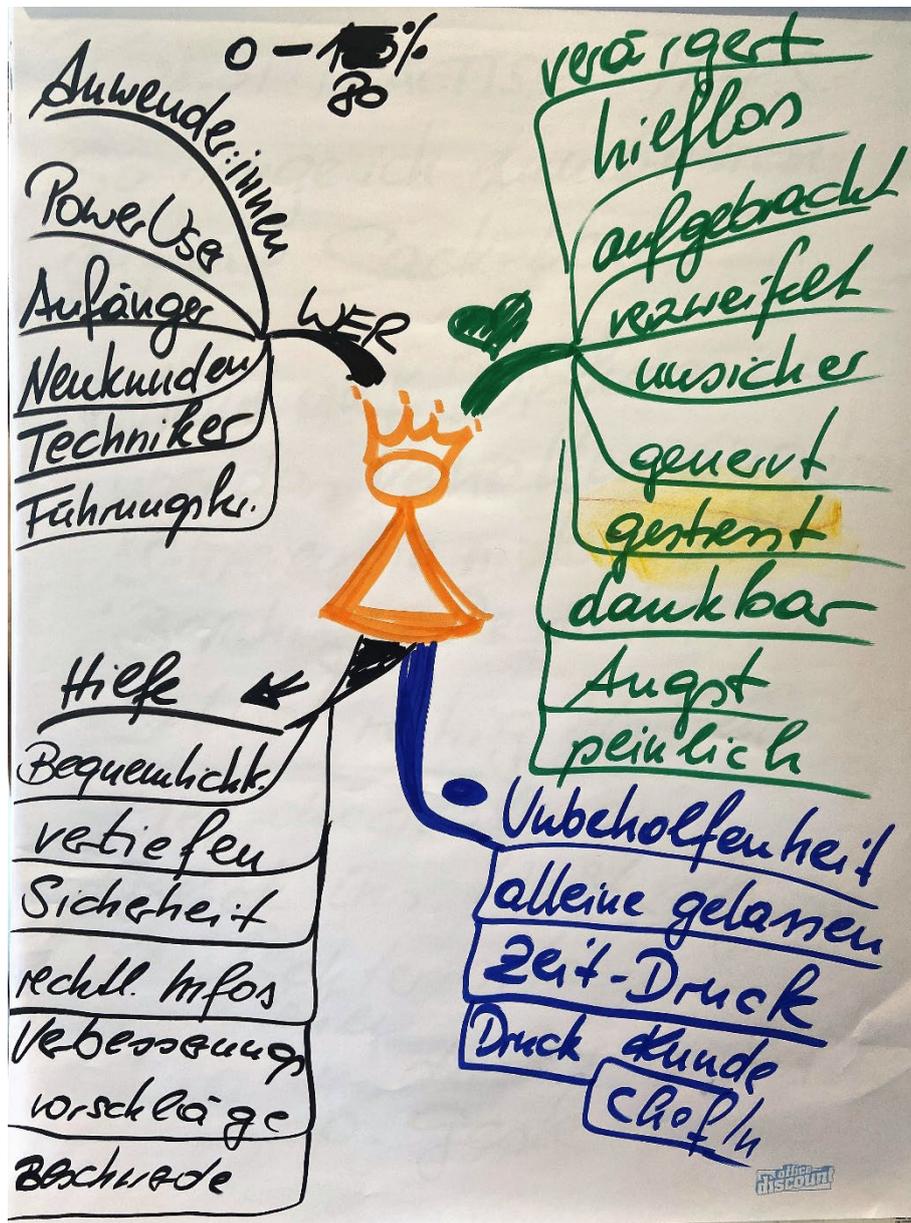
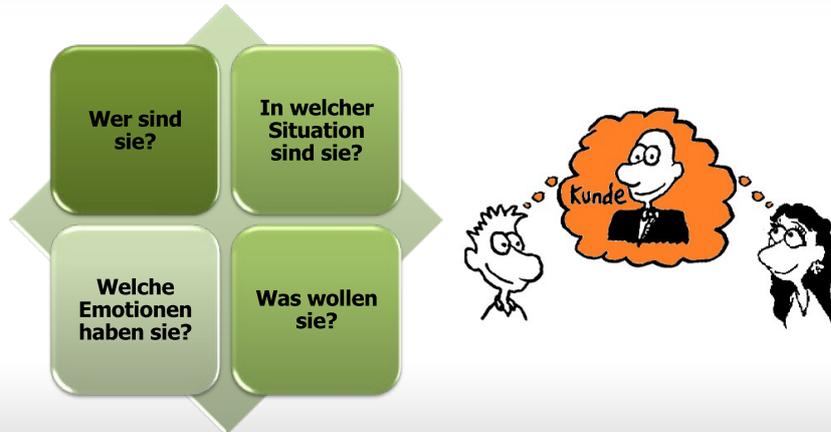
perfektionieren der Gespräche

Ich erwarte mir Tips wie ich mit schwierigen Kunden professionell umgehen kann. Mein Ziel ist es professionell in die nächsten Telefon-Gespräche starten zu können



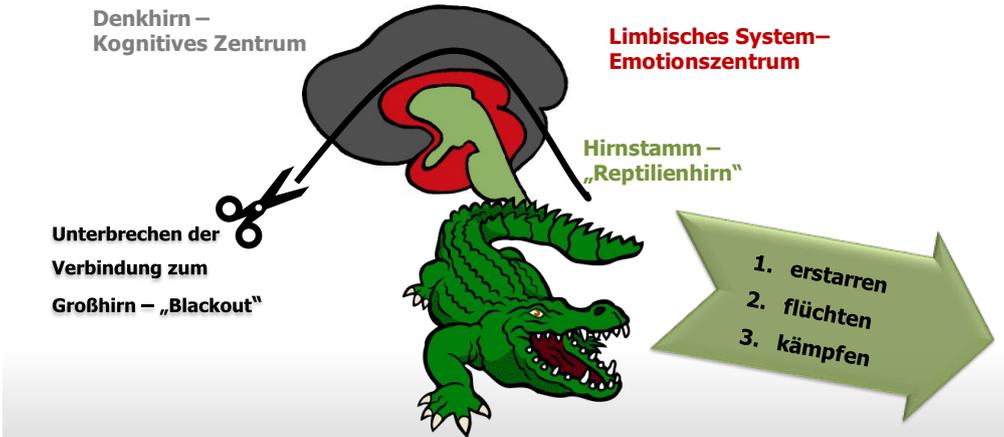
ANKH.AT  
COACHING & TRAININGS  
Emotionen wirken

## Unsere Kunden und Kundinnen



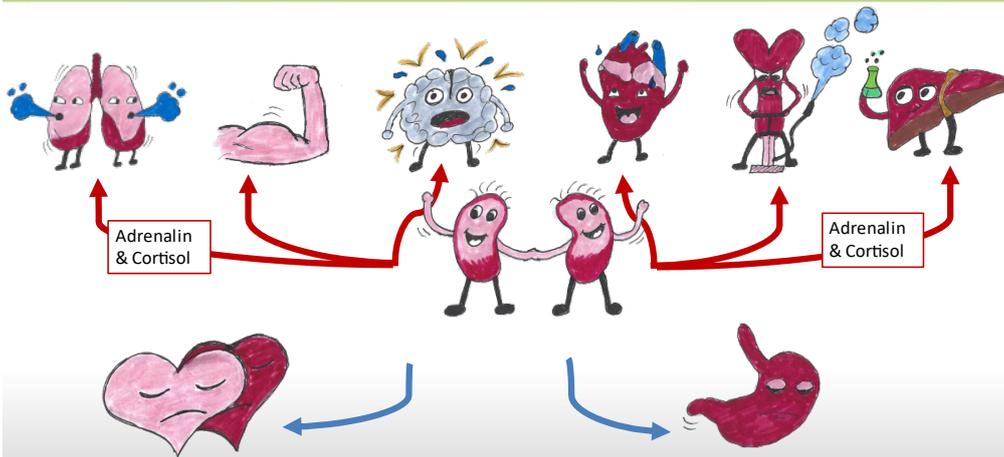
**ANKH.AT**  
COACHING & TRAININGS  
Emotionen wirken

## Unsere Kunden und Kundinnen haben Stress



**ANKH.AT**  
COACHING & TRAININGS  
Emotionen wirken

## Unsere Kunden und Kundinnen haben Stress



**ANKH.AT**  
COACHING & TRAININGS  
Emotionen wirken

## Gesprächsstruktur am Telefon

- B** Begrüßung
- B** Beziehung
- B** Befragen
- B** Beraten
- B** Beschluss & Beenden

## Seit Ur-Zeiten wichtig – der erste Eindruck

### Überlebensfunktion

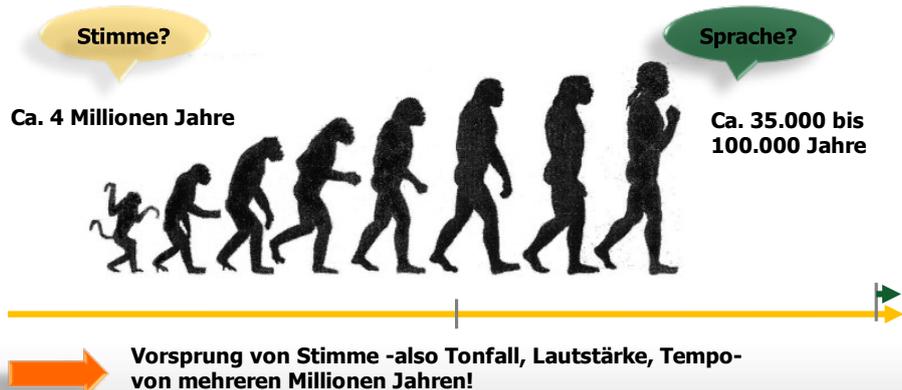
**Freund:in**

**Feind:in**

**Futter**



### Worte und Stimme



### Primacy – Effekt am Telefon

**Stimme ist also älter als Worte !**

**Bevor unser Gehirn die gehörten Worte sinngemäß verarbeitet, analysiert es unsere Stimme!**

**Wie schnell ist unser Gehirn dabei?**

**250 Millisekunden**



**Was tut unser Gehirn in der Zwischenzeit?**

**Es horcht hin, es lauscht und entscheidet:**

- ? Wie klingt die Stimme – angenehm oder unangenehm?
- ? Spreche ich mit einer Frau oder einem Mann?
- ? Klingt die Stimme einladend oder „feindlich“?
- ? Bin ich erwünscht oder unerwünscht?
- ? Ist die andere Person gestresst oder störe ich gerade?

**Was wollen unsere Anruferinnen und Anrufer?**

<p><b>Freundlichkeit</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Freundliche, gut modulierte Stimme</li> <li>• Lächeln vor dem Abheben</li> <li>• Augenbrauenheber</li> </ul>	<p><b>Sicherheit und Vertrauen</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verständliche Begrüßung</li> <li>• Mikro-Pausen machen</li> <li>• Langsam und deutlich sprechen</li> <li>• Vornamen sind vertraut und schaffen Vertrauen</li> </ul>	<p><b>Kompetenz</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Präsent abheben – ganz bei Anrufer*in sein</li> <li>• Im Eigenton sprechen</li> <li>• Mit der Stimme „auf Punkt sprechen“</li> </ul>
--	---	--

Ziehen Sie die **Augenbrauen** ganz **kurz hoch** – das zeigt im persönlichen Gespräch **Interesse**



Durch das Hochziehen der Augenbrauen spannen Sie das Gaumensegel in Ihrem Hals an – das tun Sie auch, wenn Sie lächeln. Deshalb klingt Ihre Stimme „lächelnd, freundlich und interessiert“!

**Tagesgruß** Pause

**BMD Abteilung** Pause

**Vorname und Nachname**



Auch wenn einige Kolleginnen und Kollegen noch die „alte“ Begrüßung verwenden, nutze ab sofort bitte diese Begrüßung.



## Facial Feedback

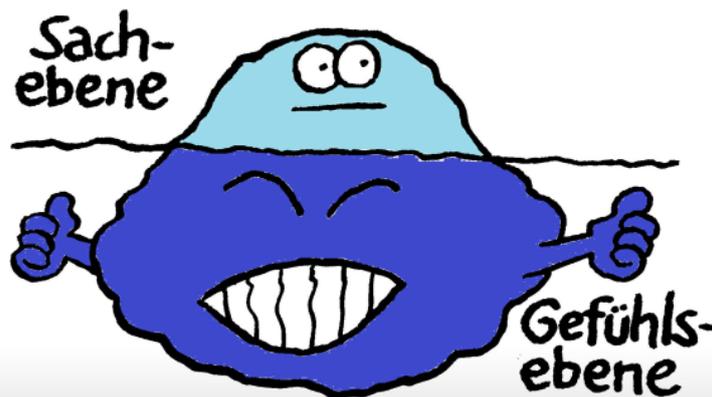
Unsere Mimik kommuniziert  
Gefühle nicht nur nach außen,  
sondern auch nach innen.

**Um sich positiver zu fühlen,  
lächle mehrmals am Tag ganz  
bewusst.**

Das verstärkt das positive  
Feedback der Mimik ans Gehirn.



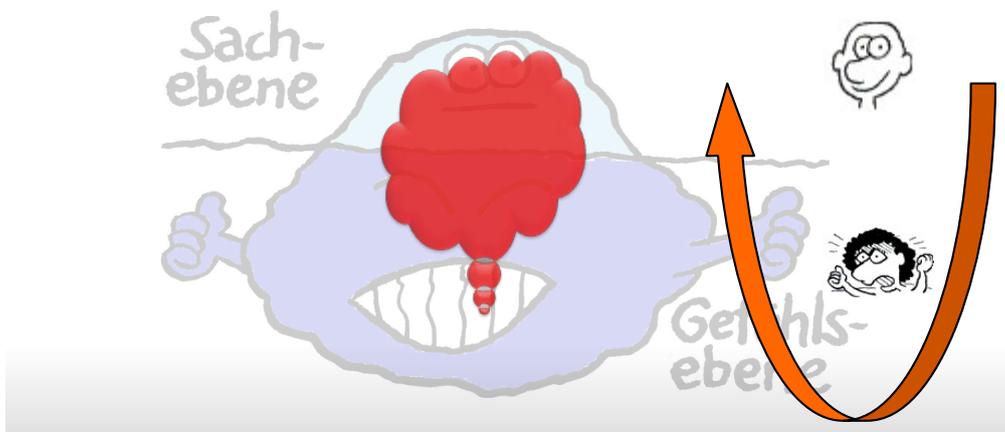
## Von der Spitze des Eisberges ...



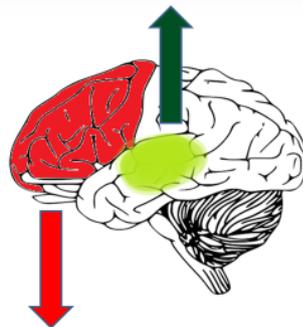
## Von der Spitze des Eisberges ...



*... in die Tiefen der Beziehungsgestaltung*



*Wenn Emotionen uns kontrollieren*

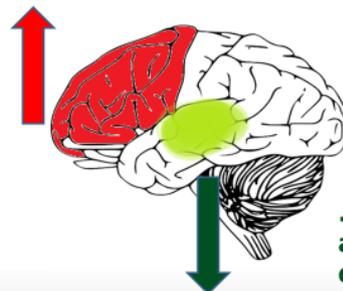


Das Emotionszentrum (Limbisches System) übernimmt das Kommando: flüchten oder kämpfen

Das Denkhirn (Präfrontaler Cortex) wird „runtergefahren“

*Gefühle ansprechen hilft, das Gefühlzentrum „runter zu fahren“*

Um das Denkhirn (präfrontaler Cortex) wieder zu aktivieren ...



... ist es hilfreich Gefühle ansprechen, dann kann das Gefühlszentrum runterfahren

# BEST PRACTISE - TIPPS:

So bringe ich Kund:innen  
auf die Sachebene:

- Nicht auf Diskussion  
über das Verhalten eingehen  
~~"Schreien sie nicht so!"~~  
~~"Beruhigen sie sich!"~~
- Selbst ruhig bleiben:  
tief durchatmen  
Blick ins Weite / Grüne  
aufrechter sitzen  
aufstehen  
Weg aus der Stress-Sit.  
STOPP-Geste

## Zauberwörter:

schauen wir gemeinsam  
miteinander beide  
als erstes  
Schritt für Schritt  
eines nach dem anderen  
zu und dann  
gleich sofort

- Lösungsschritte: FW
- Zeitpuffer einbauen
- Zuhören: mhmm, aha,  
ja, okay, ich verstehe

• MUTE - Zeit gewinnen!

→ Emotions nebel

• Zusammen fassen

• Rückformulieren:

Sie haben gesagt ....

Sie wollen x ?

Hab ich Sie richtig verstanden?

office  
discount

- sagen, was ich du!
- "Das ist wichtig, ich schreib gleich mit!"
- mit Fragen die Gesprächsführung übernehmen.
- positive Wordwahl
- Verständnis zeigen:  
ich verstehe, dass Sie.....  
verärgert  
geenert  
imitiert sind  
frustriert.....  
Ich kenne das gut....

Einen Menschen,  
der gerade kotzt,  
kann man nicht  
füttern!

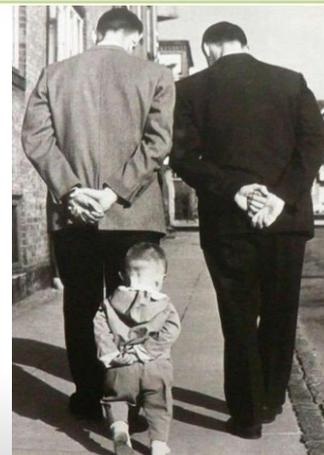


**Nutzen Sie den Chamäleon- Effekt**

**Spiegeln ist ein biologisches Programm**

**Wir haben von Geburt an die Tendenz zum unbewussten Nachahmen (Spiegelneuronen)**

**Bei Sympathie spiegeln wir automatisch**



**Was können wir alles spiegeln?**

**Dialekt  
Hochdeutsch**

**Sprechtempo**

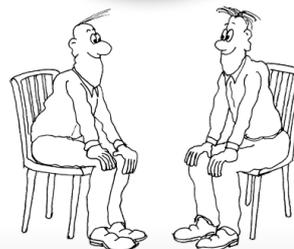
**Lautstärke**

**Wortwahl**

**Sprechpausen**

**Atmung  
Seufzen**

**Nie 1:1  
Nur Positives**



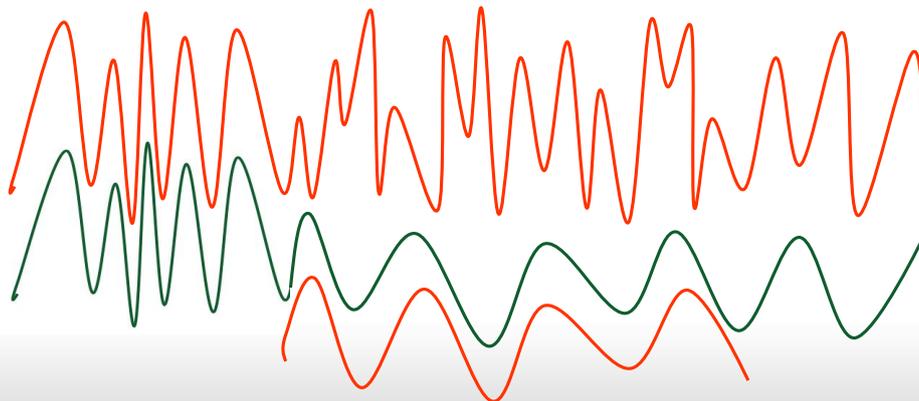
## Mit Echos spiegeln

Ich ...

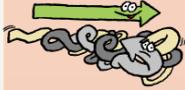
- ...wiederhole einzelne Worte
- ... wirke aufmerksam
- ... verlangsame den Redefluss
- ... vermeide Missverständnisse
- ... erhalte ein JA
- ... kann leichter unterbrechen



## Mit dem Tempo spiegeln



## Die Bedürfnisse unserer Kunden und Kundinnen

Zeit	Gewinn	Sicherheit	Bequemlichkeit
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tempo:</b> rasch, schnell, Sprechweise - abgehakt</li> <li>• <b>Worte:</b> rasch, dringend, schnell, sofort, gleich</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeit und Geld sparen, Angebot, Effizienz und Wissen</li> <li>• <b>Worte:</b> beste, wichtig, günstig, sparen, besonders</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetenz, Sicherheit, Garantie, Vertrautes</li> <li>• <b>Worte:</b> sicher, genau, Schritt für Schritt, gemeinsam</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service, Einfachheit, Leichtigkeit</li> <li>• <b>Worte:</b> einfach, bequem, leicht, persönlich, gerne, für Sie</li> </ul> 

## Online-Hilfe passend für die Bedürfnisse unserer Kund:innen anbieten

### Online-Hilfe : ZEIT

Sie finden ganz schnell und jederzeit in unserer Online-Hilfe mit dem Suchbegriff.

Sie können Ihr Anliegen damit rasch lösen, Sie sparen sich die Wartezeit in der Hotline + einen evtl. kostenpflichtigen Termin.

# Online-Hilfe: GEWINN

Die beste Möglichkeit zur besten / effizientesten Lösung zu kommen ist d. OL-Hilfe.

Durch das regelmäßige Nutzen d. OL-Hilfe erweitern Sie Ihr Wissen. Dann erwarten Sie sich kostenpflichtige Schulungen oder Termine.

discount

# Online-Hilfe: SICHERHEIT

Sie haben als unsere Kunde  
immer die Sicherheit, dass  
die Infos in der Online-  
Hilfe aktuell + laufend  
updated sind.

Unsere Experten sinnen  
recherchieren + prüfen sorgfältig,  
bevor sie die Infos freigeben.  
Sie haben rund um die Uhr  
darauf Zugriff.

office  
discount

## Online-Hilfe: BEQUEMLICHKEIT

Ich zeige Ihnen (X) in der Clients Info. Da können Sie das jederzeit nachlesen.

Dann können Sie, wo Sie es leicht gerade wiederfinden.

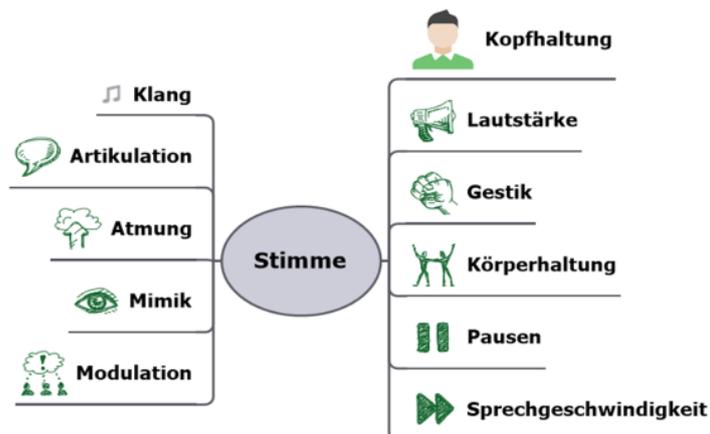
Sie finden genaue-Schritt-für-Schritt Anleitungen, mit denen es ganz einfach ist (X) zu machen.

Gehen Sie am Startbildschirm zur CI + geben den Suchbegriff ein

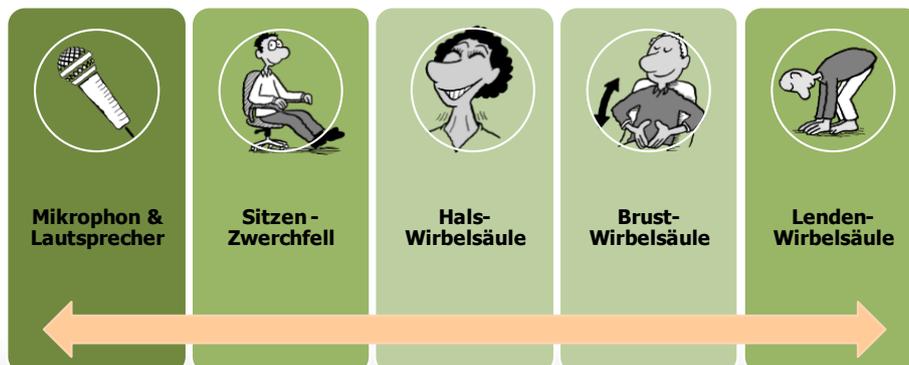
Die Stimme ist  
eines Menschen  
zweites Gesicht!



### Unsere Stimme



### Herausforderungen für die Stimme beim Telefonieren



## Die Stimme ist hörbares Ausatmen !



**BRUST**

- leiser
- flacher
- schneller
- höher

**STRESS**

**BAUCH**

- tiefer
- voller
- kräftiger
- kompetenter

## Lebendig sprechen

Wechsel im **Tempo**

Wechsel in der **Tonhöhe und Tontiefe**

Wechsel in der **Lautstärke**

**Sprechpausen**

deutliche Betonungen und klare **Artikulation**

Wechsel im **Klang** (Ausdruck von Emotionen)



## Übungen für den Mund und die Lippen



**Gähnen**



**Massieren**



**Prusten**



**Summen**



**Breitmaulfrosch**

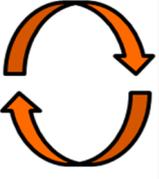


**Schokolade**

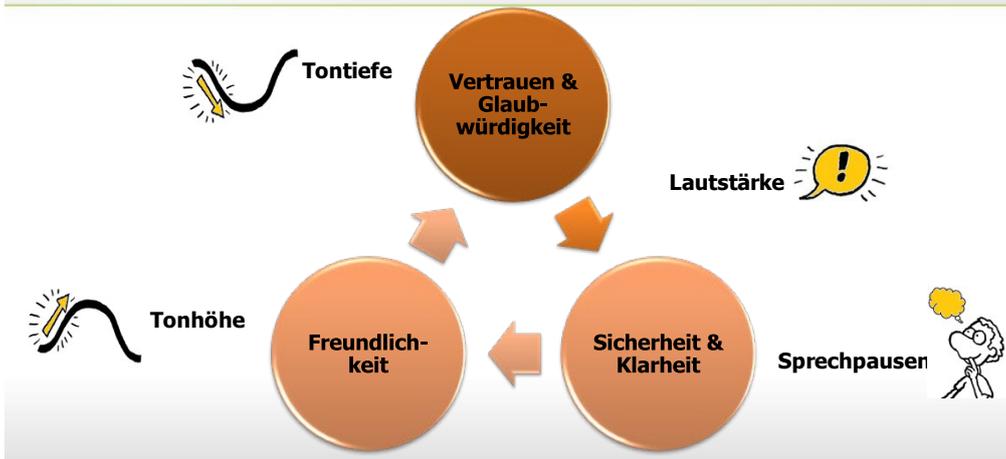


**Mops**

ANKH.AT<sup>®</sup> COACHING & TRAININGS Emotionen wirken **Übungen für die Zunge**

				
<b>Kreisen</b>	<b>Scheibenwischer</b>	<b>Winken</b>	<b>Rein und raus</b>	<b>Zungenposition</b>

ANKH.AT<sup>®</sup> COACHING & TRAININGS Emotionen wirken **Stimmcode in der Gesprächsführung**



ANKH.AT<sup>®</sup> COACHING & TRAININGS Emotionen wirken **Was kann ich alles betonen?**

			
<b>PERSÖNliches Fürwort</b>	<b>UND und ODER</b>	<b>VerNEINungen</b>	<b>Eigenschaftswort VOR dem Hauptwort</b>
			

**Wer fragt, führt das Gespräch.  
Wer antwortet, folgt.**



**Warum ist Fragen stellen wichtig?**

regt den kopf an  
man kommt schneller zum lösungsansatz  
hilft beim verstehen ☺ fuer mehr klarheit  
von emotionsebene auf die sachebene  
kennt wie das gegenüber drauf ist  
hilft mir selbst zu verstehen  
um das gespräch zu führen  
überblick verschaffen  
interesse zeigen  
um sich ein klares bild verschaffen zu k  
um erwartungshaltungen abzuklären  
um probleme lösen zu können  
um das gespräch zu leite

**Geschlossene Frage**

**JA**

**„Ein Fragender ist nie unwissend.“**

**NEIN**



**Konkrete Information  
Entscheidung oder Bestätigung**



**ANKH.AT**  
COACHING & TRAININGS  
Emotionen wirken

**Google Effekt von offenen Fragen**

Unser  **wie eine Suchmaschine**

 **TURBO**

- ... die zwei bis drei wichtigsten
- ... als erstes ...
- ... für Sie als Einkauf / für Sie als Kunde / für Sie als ...
- ... wichtigste Erleichterung / größte Verbesserung




## Alternativfrage



- rasch erfahren, worum es geht: Ist es X oder Y?
- rasch entscheiden
- Vereinbaren von Terminen

## Befragen



## Einverständnis- Frage



## Zuhören



Konrad Lorenz

Gedacht heißt nicht immer  
gesagt, gesagt heißt nicht  
immer richtig gehört,  
gehört heißt nicht immer  
richtig verstanden,  
verstanden heißt nicht immer  
einverstanden [...].

## Soziale Signale geben



## Mhm als Zuhörersignal



- Ist wie Blickkontakt und Nicken
- Entspannte Stimme
- Beruhigender Tonfall
- Unterstützend, da es weniger „unterbricht“

## Echos geben

1

Wiederhole nur **ein oder zwei Wörter**.

Ja

Du erreichst, dass dein Gegenüber ein kurzes „Ja“ sagt



## Nachfragen

„Wie meinen Sie das **genau?**“

„Was **konkret** möchten Sie tun?“



## Zuhören - (hörbar) mitschreiben

Moment bitte, ich schreibe gleich mit.

Das ist wichtig. Ich schreibe gleich mit.



Gesprächspartner:innen sprechen langsamer



GP beruhigen sich (Diktiersprache)



GP werden sachlicher und strukturierter



GP fühlen sich ernst genommen



Ich gewinne Gesprächsführung und Sicherheit



## Zuhören - rückformulieren / zusammenfassen

Wir wiederholen in eigenen Worten die Aussagen der Kund\*innen

Habe ich Sie richtig verstanden ...?

- Versichere mich, dass ich richtig verstanden habe
- Merke mir das Gesagte besser
- GP spricht weiter, erläutert oder ergänzt
- Ich gewinne Zeit
- Ich wirke kompetent
- Antwort ist JA

## Studie zur Ja-Bahnung

Wie die Kopfbewegung die Einstellung beeinflusst?

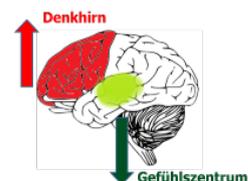
Studie: Einstellung zur Erhöhung der Studiengebühren (von 587 auf 750 \$)\*

1: Kopfnicken	➔	Einstellung <b>pro</b>	➔	646,21 \$
2: Kopf ruhig	➔	Einstellung <b>neutral</b>	➔	582,36 \$
3: Kopfschütteln	➔	Einstellung <b>contra</b>	➔	467,77 \$

\* Wells, Gary; Petty, Richard; The Effects of Overt Head Movements on Persuasion: Compatibility and Incompatibility of Responses (BASIC AND APPLIED SOCIAL PSYCHOLOGY, 1980, 1(3), 219-230))

## Zuhören - Verständnis zeigen

- GP fühlt sich emotional ernst genommen
- Emotion wird beruhigt, wenn diese angesprochen wird
- GP kann besser logisch denken
- GP kann leichter Entscheidungen treffen



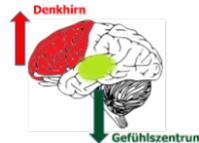
## Zuhören – Verständnis zeigen

Ich habe den Eindruck, dass Sie sich darüber sehr geärgert haben.

Da haben Sie schon viel Zeit investiert.

Ich verstehe Sie.

Ich merke, wie wichtig das für Sie ist.



Ich an Ihrer Stelle wäre da auch sehr enttäuscht.

## PRIMING oder die Psychologie der JA -Bahnung

**Wir stellen Fragen, auf die die Kund\*innen JA sagen können:**

- Fakten, die der Kunde bestätigen kann
- Rückformulieren – Sachliche Themen
- Verständnis zeigen – Emotionale Anliegen
- Zusammenfassen
- Echos (nur einzelne Worte wiederholen)
- Rückfragen und Verständnisfragen



**KEINE Suggestiv-Fragen stellen – das ist unseriös**

## Studie zur Ja -Bahnung

**Wie die Kopfbewegung die Einstellung beeinflusst?**

Studie: Einstellung zur Erhöhung der Studiengebühren (von 587 auf 750 \$)\*

<b>1: Kopfnicken</b>	➔	Einstellung <b>pro</b>	➔	<b>646,21 \$</b>
<b>2: Kopf ruhig</b>	➔	Einstellung <b>neutral</b>	➔	<b>582,36 \$</b>
<b>3: Kopfschütteln</b>	➔	Einstellung <b>contra</b>	➔	<b>467,77 \$</b>

\* Wells, Gary; Petty, Richard; The Effects of Overt Head Movements on Persuasion: Compatibility and Incompatibility of Responses (BASIC AND APPLIED SOCIAL PSYCHOLOGY, 1980, 1(3), 219 -230))

**Rückformulieren: ich wiederhole, was ich verstanden habe**

„Sie möchten also ...“  
„Wenn ich Sie richtig verstehe, dann ...“  
„Ich fasse kurz zusammen ...“

**Verständnis zeigen:  
ich spreche die Emotionen / Bedürfnisse an**

„Ich höre, dass Sie es sehr eilig haben...“  
„Ich verstehe Ihre Situation sehr gut ...“  
„Das kann ich gut nachempfinden ...“  
„Ich höre, dass Sie sehr aufgebracht sind ...“

Bei euch anzurufen kostet mich jedes Mal Zeit und Nerven! Zuerst eine ewig lange Warteschlange und dann werde ich auch noch 2 mal weiterverbunden. Das ist inakzeptabel. Ich habe einen Servicevertrag und verlange und erwarte besseren Service!



**Ich verstehe, dass das mühsam ist / unangenehm ist, am Telefon zu warten. Was ist denn Ihre Frage?**

**Oh je, Sie haben warten müssen, dann fangen wir sofort an. Worum geht es denn genau?**

**Ich höre, dass Sie es eilig haben. Dann starten wir sofort los. Worum geht es denn?**

**Ich verstehe, dass Sie verärgert über die Wartezeit sind. Lassen Sie uns gleich beginnen – wie kann ich Ihnen helfen?**

## ***Rückformulieren und Verständnis zeigen***

Ich habe soooo genug! Jedes Mal nach dem Einspielen eines Updates funktioniert das Programm nicht mehr so, wie es soll.



**Ich verstehe, dass das manchmal eine (ärgerliche / lästige / mühsame) Umstellung ist. Wann haben Sie denn das Update eingespielt?**

**Ich verstehe, dass Neuerungen nach einem Update ungewohnt sind. Was genau ist denn Ihre Frage?**

**Ja, ich bin bei Ihnen. Updates können eine Herausforderung sein. Was genau ist denn anders? Welche Information brauchen Sie denn?**

**Sehr gut, dass Sie dieses wichtige (Sicherheits / Programm) Update schon eingespielt haben. Was genau möchten Sie denn wissen?**

## ***Rückformulieren und Verständnis zeigen***

Na super! Schon wieder jemand Neues. Und Sie kennen sich wieder nicht aus – so wie die letzten vor Ihnen. Ich will jemanden Kompetenten sprechen!



**Ich verstehe, dass das manchmal ärgerlich sein kann. Lassen Sie uns einfach mal beginnen. Worum geht es denn genau?**

**Oh, das heißt, Sie rufen öfter bei uns im Support an, dass Ihnen das auffällt? Beginnen wir einfach mal und schauen dann weiter. Was ist Ihre Frage?**

**Ich verstehe, dass Sie jemanden Kompetenten für Ihre Fragen / Ihr Anliegen sprechen möchten. Dann starten wir einfach / einfach mal.**

## STIMULATING – was das Lesen angenehm macht

### Effektwörter



gemeinsam . gerne . Garantie . persönlich . Angebot . Ich biete Ihnen an .  
besonders . unterstützen . vertrauen . bestätigen . bequem . sicher .  
Lösung . leicht . Zeitsparen . Ihr . Ihre . empfehlen . zuverlässig .  
Alternative . günstig . richtig . entgegenkommen . nutzen . pflegen .  
genau . selbstverständlich . schätzen . einfach . natürlich . entsprechen .  
betreuen . Wunsch . Bitte . Danke . für Sie

## Kompetenz-Räuber



## Ja, Aber ...

**Wertet das, was vor dem Aber steht, ab.  
Schafft leicht Widerstand  
Fokus auf die Information NACH dem Aber**



**Nebeneinander  
stehen lassen**

**Zwei Sätze  
sagen**

**UND statt  
ABER  
verwenden**

Wir stellen den **NUTZEN** an – die Karottentechnik



Wenn Sie mir ... sagen, dann ...  
Sie müssen ..., damit ich ...  
Ich brauche ..., dann kann ich ...  
Ich schicke Ihnen noch heute ...  
Ich sende Ihnen ein E-Mail dazu.

**Um Ihnen rascher ... sagen Sie mir bitte ...**  
**Damit Sie sofort ..., geben Sie mir ...**  
**Damit ich Ihnen schneller helfen kann, brauche ich ...**  
**Sie bekommen noch heute ...**  
**Sie erhalten ein E-Mail von mir.**

**Damit** wir wissen, ob wir die **Fernwartung** für die Lösung brauchen, sagen Sie mir zuerst 3 Stichworte, worum es geht, okay?

**Um** zu entscheiden, ob die **Fernwartung** hilft, geben Sie mir mal ein Stichwort, was Ihr Anliegen ist, einverstanden?

**Damit** Ihnen keine weiteren Kosten entstehen, zeige ich Ihnen wo Sie es in der Online-Hilfe finden.

**Um** Ihnen eine schnelle Lösung zu zeigen, starten wir gemeinsam die Fernwartung.

**Damit** Sie es das nächste Mal alleine machen können, gehen wir es gemeinsam Schritt für Schritt durch.

**Damit** Sie nicht so lange warten, schau ich mir das an und rufe Sie zurück.

**Damit** das Problem schneller gelöst werden kann, übernehme ich kurz die Maus.

**Damit** Sie noch weitere Mitarbeiter\*innen anlegen können, lesen Sie das einfach in der Online-Hilfe nach.

**Damit** ich Ihnen schneller helfen kann, geben Sie mir bitte Ihre Kundennummer.

**Um** weitere Kosten zu vermeiden, können Sie gerne in unserer Online-Hilfe nachschlagen / nachschauen.

**Damit** wor so schnell als möglic eine Lösung finden, sprechen wir am besten ruhiger miteinander.

**Um** Ihnen den Einstieg in das Programm so einfach wie möglich zu gestalten, empfehle ich Ihnen einen Temrin vor Ort.

**ANKH.AT**  
COACHING & TRAININGS  
Emotionen wirken

**Gesetz der Vorleistung**

**Wir nutzen die Macht des** **DANKE**

Bitte warten Sie kurz.  
Bitte sagen Sie mir zuerst noch Ihre Kundennummer.  
Bitte bleiben Sie dran, ich erkundige mich für Sie.  
So ich bin jetzt wieder da.

**Danke fürs Warten.**  
**Danke, dass Sie mir vorab Ihre Kundennummer sagen.**  
**Bleiben Sie bitte kurz dran, ich erkundige mich für Sie, vielen Dank.**  
**Danke für Ihre Geduld.**

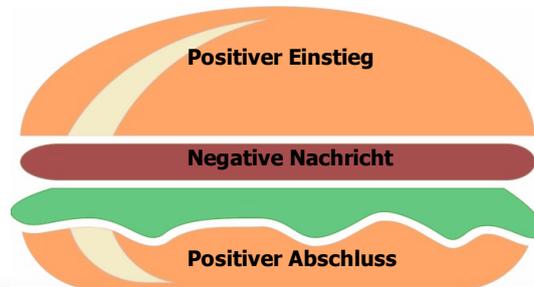
**ANKH.AT**  
COACHING & TRAININGS  
Emotionen wirken

**Mit einer guten Verpackung wickelt man nicht nur die Ware ein, sondern auch das Gegenüber.**



*Wenn ein Löffelchen voll Zucker  
bittere Medizin versüßt*

### Die Sandwich-Methode



*Wenn ein Löffelchen voll Zucker  
bittere Medizin versüßt*

### Positiver Einstieg - soll unser Gegenüber freundlich stimmen

- mit Namen ansprechen
- bedanken
- zusammenfassen, was ich getan habe



*Wenn ein Löffelchen voll Zucker  
bittere Medizin versüßt*

### Mittlerer Teil – die negative Nachricht

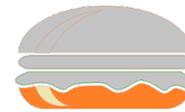
- kurz, klar, prägnant und eindeutig
- sachlich formulieren  
(ohne leider, ohne Konjunktive)



## Wenn ein Löffelchen voll Zucker bittere Medizin versüßt

### Letzter Teil – soll in positiver Erinnerung bleiben

- Alternative, Lösung oder Ersatz anbieten
- Okay oder Einverständnis einholen
- bedanken
- letztes Wort im Satz bleibt in Erinnerung



## Wie sage ich es? – Gruppe April

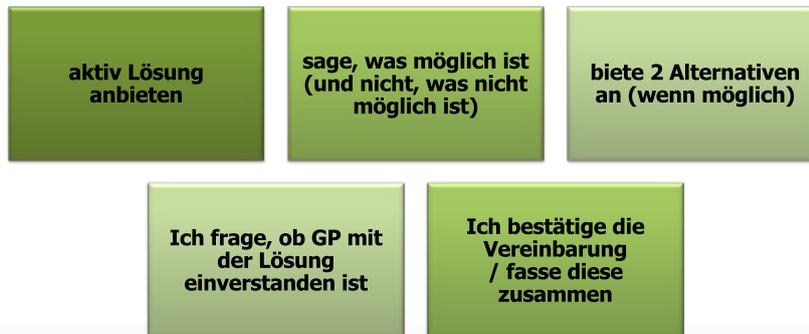
1. Kund:in will Info / Lösung nicht akzeptieren
2. Kund:innen plaudern über ihr Privatleben
3. Kund:innen wissen nicht genau, WAS sie wollen / kommen nicht auf den Punkt
4. Kund:in will gleich Fernwartung – ich will entscheiden, ob diese notwendig ist
5. Kund:in: Eine Frage habe ich noch!!!
6. Kolleg:in hat dies das letzte Mal *gratis* gemacht
7. Kund:in will „Gratis-Schulung“ im Support – braucht Schulung
8. Während des Gesprächs: Leistung ist kostenpflichtig
9. Die Leistung ist zu verrechnen / kostenpflichtig
10. Brauche fachliche Unterstützung – Zeit für Recherche oder Rückruf
11. Kund:in schimpft auf BMD / mich – während ich auf MUTE bin.
12. Kund:in spricht schlecht Deutsch / unverständlich

**TIPP**

Wordings für diese und weitere Situationen  
findet ihr im Dokument

**„Wordings für herausfordernde  
Situationen“** im Download-Bereich

## **B** eschluss (zusammen)fassen



## **B** eenden - der letzte Eindruck



**TIPP** Aufstehen, um Gespräch rascher zu beenden

Dieses Mudra hilft dir sofort bei Stress.

Du bist und fühlst dich stärker.

Dein Gehirn kann besser denken – du bist damit schlauer.

Es hilft dir, dich schneller wieder zu beruhigen.

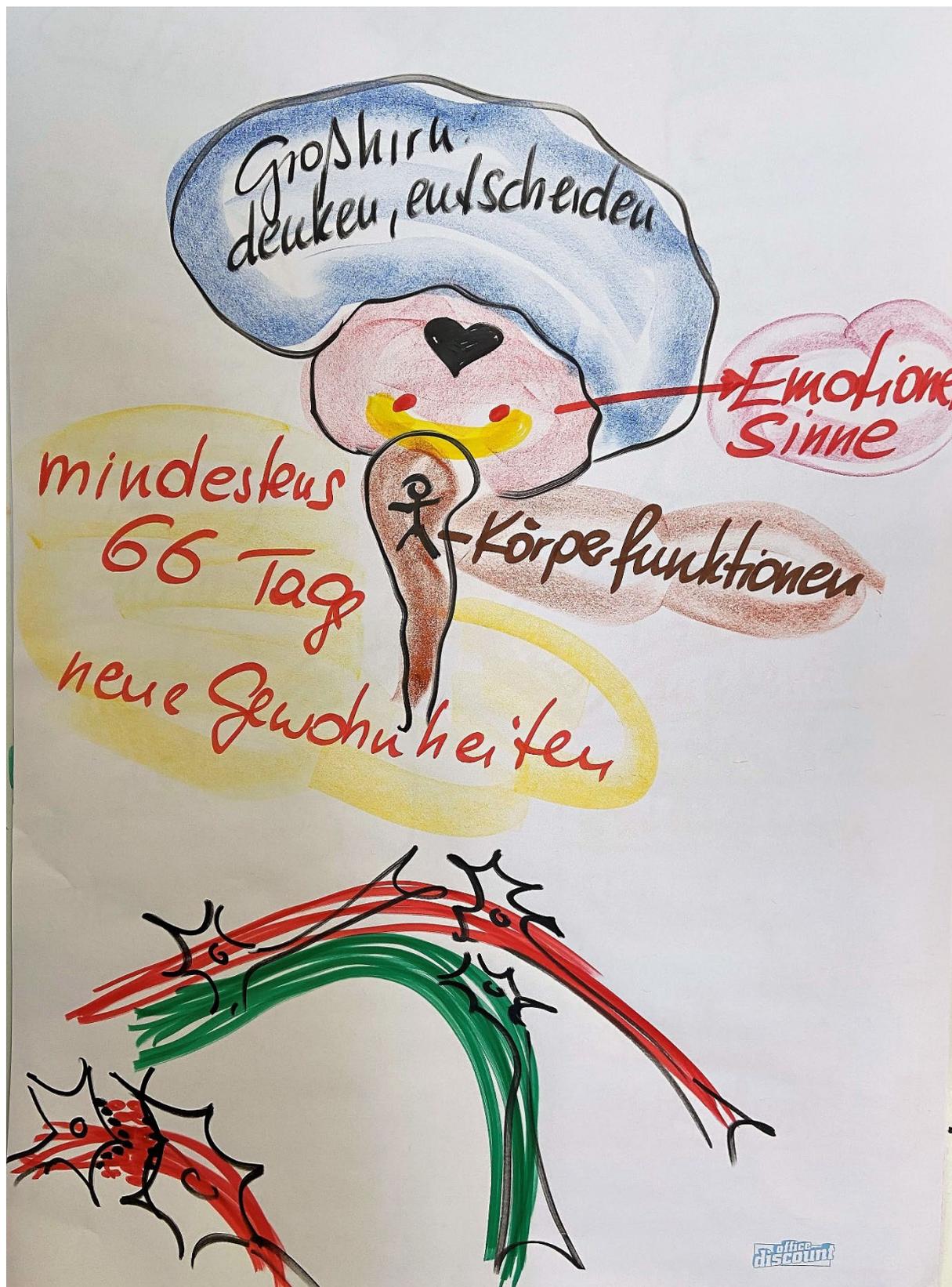


- **Was geht mir durch den Kopf?**
- **Das merke ich mir**
- **Das werde ich konkret tun**
- **Das nützt es mir**
- **So erkenne ich meinen Fortschritt**
- **Welches Feedback habe ich erhalten?**



**Viel Erfolg beim neue Gewohnheiten Erarbeiten.**

**Ich freue mich darauf, euch noch einige Wochen dabei zu begleiten.**



**„Ob man etwas als Problem oder als Chance begreift,  
ist eine Frage der Einstellung“  
(Paul Wilson)**

**Löwenzahn**

Ein Mann beschloss, einen Garten anzulegen. Also bereitete er den Boden vor und streute den Samen wunderschöner Blumen aus.

Als die Saat aufging, wuchs auch der Löwenzahn. Da versuchte der Mann mit mancherlei Methoden, des Löwenzahns Herr zu werden. Weil aber nichts half, ging er in die ferne Hauptstadt, um dort den Hofgärtner des Königs zu befragen.

Der weise, alte Gärtner, der schon manchen Park angelegt und allzeit bereitwillig Rat erteilt hatte, gab vielfältig Auskunft, wie der Löwenzahn loszuwerden sei. Aber das hatte der Fragende alles schon selbst probiert. So saßen die beiden eine Zeitlang schweigend beisammen, bis am Ende der Gärtner den ratlosen Mann schmunzelnd anschaute und sagte: "Wenn denn alles, was ich dir vorgeschlagen habe, nichts genützt hat, dann gibt es nur noch einen Ausweg: Lerne, den Löwenzahn zu lieben."

gefunden in: [Zeiten der Gelassenheit](#), leicht geändert



lichen Dank für die ereignisreichen Stunden mit Euch.

Ich wünsche Euch viele angenehme, anregende und erfolgreiche Gespräche mit  
Euren Gesprächspartnern und Gesprächspartnerinnen –  
und immer wieder ein Lächeln.



Eure Andrea Khom

**Viel Erfolg beim sofortigen Umsetzen und Anwenden**



**Andrea Khom**

спасибо 谢谢  
GRACIAS 谢谢  
**THANK YOU**  
ありがとうございます MERCI  
DANKE धन्यवाद  
شُكراً **OBRIGADA**

**Wir freuen uns auf Ihren Kontakt: ANKH.AT Coaching & Trainings**

**www.ankh.at andrea.khom@ankh.at +43-699-14 03 77 17**

## Urheberrechte

© 2022 ANKH.AT Coaching & Trainings |  
Kellner & Khom Coaching & Trainings OG

Dieses Skriptum bzw. diese Unterlagen einschließlich aller Teile sind **urheberrechtlich** von den Autorinnen Andrea Khom und Michaela Kellner **geschützt**. Jede Verwertung, insbesondere Übersetzung, Nachdruck, Änderung der Inhalte, Entnahme von Abbildungen, die Speicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen bedarf der ausdrücklichen Zustimmung der Autorinnen.

© **Foto und Bildrechte** : Wir verwenden Fotos von Bettina Volke, Katharina Schiffel, tanisha@photos, Elisabeth Sageder und Hans Scherhauser; weiters Bilder von Tiki Küstenmacher, Train Plan und Pixabay, sowie von Andrea Khom und Michaela Kellner.

Es ist uns ein Anliegen, alle Quellen anzugeben.

Sollte eine Bildquelle fehlen, haben wir sie nicht gefunden. Melden Sie sich gerne bei uns.

## Weitere Seminarthemen



### Telefon-Training

Punkten Sie am Telefon und nutzen Sie die Macht von Stimme und Worten. Überzeugen, servizieren, verkaufen und betreuen Sie kompetent und erfolgreich Ihre Kund:innen



### E-Mail-Training

Schreiben Sie E-Mails einfacher, verständlicher und auf den Punkt gebracht und erhalten Sie rascher Antwort. Sparen Sie durch klare Worte und Texte sich selbst und anderen Zeit und Ärger.



### Online-Meetings professionell gestalten

Professionelle OnlineMeetings sind interaktiv, beteiligen alle Menschen und sind ergebnisorientiert. Steigern Sie Ihre Kompetenz und Ihre Erfolge mit professionell und interaktiv gestaketen OnlineMeetings.



### Körpersprache-Training

Der Körper spricht immer! Auch wenn wir nichts sagen. Körpersprache verrät, was Menschen wichtig ist. Sie teilt mit, wie die Beziehung zwischen Menschen ist. Nutzen Sie dieses Wissen erfolgreich im Gespräch. Überzeugen Sie selbst mit Ihrer Körpersprache.



### Mimik und Emotionen lesen

Die Mimik ist die Bühne unserer Emotionen. Sie ist schneller als unser Verstand und teilt mit, was Menschen emotional wichtig ist. Erkennen Sie, was andere bewegt und nutzen Sie dies erfolgreich im Gespräch.