

Thomas Schlayer

Gesprächserfolge durch Kleinigkeiten

Die 49 wichtigsten Tipps
und Tricks der Rhetorik



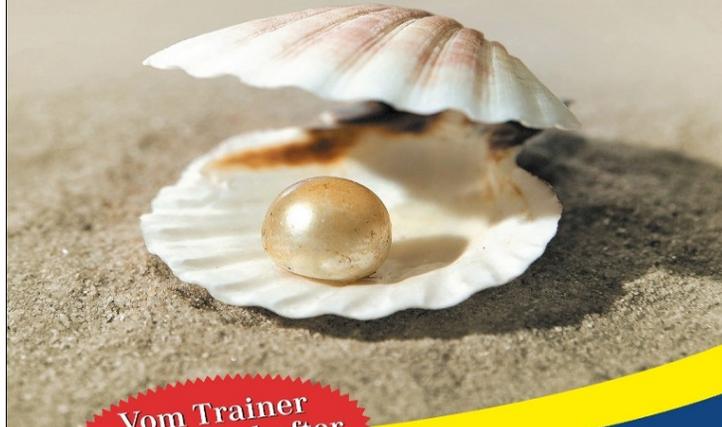
Vom Trainer
vieler namhafter
Top-Manager



Fortbildunginsel
Seminare und Trainings

Thomas Schlayer
**Gesprächserfolge
durch Kleinigkeiten**

Die 49 wichtigsten Tipps
und Tricks der Rhetorik



**Vom Trainer
vieler namhafter
Top-Manager**


Fortbildunginsel
Seminare und Trainings

Thomas Schlayer
Gesprächserfolge
durch Kleinigkeiten

Die 49 wichtigsten Tipps
und Tricks der Rhetorik

Books on Demand



Fortbildunginsel
Seminare und Trainings

Über den Autor

Thomas Schlayer arbeitete jahrelang für den Bayerischen Rundfunk in München und ist Geschäftsführer der Fortbildungsinsel in Inning am Ammersee. Er trainiert bundesweit Führungskräfte, Angestellte und Nachwuchstalente aus unterschiedlichen Branchen. In seinen Seminaren rund um die Kommunikation hat er sich seit knapp 15 Jahren auf die Feinheiten der Rhetorik spezialisiert.

Mit innovativen Konzepten, einzigartigen Trainingservices und als Kleinigkeitencoach geht er bewusst einen unkonventionelleren Weg als andere Anbieter. Seine Seminarphilosophie: Spaß haben, spielerisch lernen und Wissen, das sofort im Alltag umsetzbar ist, trainieren ...

Inhaltsverzeichnis

I. Vorwort

II. Mustergeschichte 1

III. Tipps

- Tipp 1 - Alternativfragen
- Tipp 2 - Wünsche erkennen
- Tipp 3 - Andere begeistern
- Tipp 4 - Nutzen herausstellen
- Tipp 5 - Weniger versprechen
- Tipp 6 - Lösungen bieten
- Tipp 7 - Natürliche Wortwahl
- Tipp 8 - Lächeln verschenken
- Tipp 9 - Empfehlungen nutzen
- Tipp 10 - Konditionen einbetten
- Tipp 11 - Fehler zugeben
- Tipp 12 - Botschaft reduzieren
- Tipp 13 - Fachausdrücke meiden
- Tipp 14 - 3-Wörter-Rede
- Tipp 15 - Verkleinerungen stoppen
- Tipp 16 - Konstruktive Kritik
- Tipp 17 - Füllwörter erkennen
- Tipp 18 - Die ersten Worte
- Tipp 19 - Verben benutzen
- Tipp 20 - Zusammenfassungen
- Tipp 21 - Souveräner zeigen
- Tipp 22 - Erfahrungen sammeln
- Tipp 23 - Auswahl bieten
- Tipp 24 - Kein Konjunktiv
- Tipp 25 - Optimistischer sein
- Tipp 26 - Kleiner Spickzettel
- Tipp 27 - Spielregeln vereinbaren
- Tipp 28 - Nachschübe weglassen
- Tipp 29 - Konkreter formulieren

[Tipp 30 - Relationen schaffen](#)
[Tipp 31 - Gegenfragen stellen](#)
[Tipp 32 - Echte Wertschätzung](#)
[Tipp 33 - Einzigartiges Denken](#)
[Tipp 34 - Wünsche statt Forderungen](#)
[Tipp 35 - Fragen und führen](#)
[Tipp 36 - Nichts mehr versuchen](#)
[Tipp 37 - Verallgemeinerungen](#)
[Tipp 38 - Innere Einstellung](#)
[Tipp 39 - Chancen und Vorteile](#)
[Tipp 40 - Bildersprache](#)
[Tipp 41 - Sprachlicher Service](#)
[Tipp 42 - Gute Vorbereitung](#)
[Tipp 43 - Man-Formulierungen](#)
[Tipp 44 - Telefonnotizen](#)
[Tipp 45 - Freier sprechen](#)
[Tipp 46 - Sicherheiten schaffen](#)
[Tipp 47 - Positive Botschaften](#)
[Tipp 48 - Geschickter Redebeginn](#)
[Tipp 49 - Tägliches Training](#)

[IV. Mustergeschichte 2](#)

[V. Shop-Aktionsseite](#)

[VI. Buchempfehlungen](#)

[VII. Ausblick](#)

Vorwort

„Ich will sicherer werden, wenn ich vor anderen spreche. Bei Terminen mit meinem Chef weiß ich schon vorher, dass ich mit meinem Anliegen keine Chance haben werde. Ich würde auch gern beim Einkaufen besser verhandeln können, bei anderen sieht das immer so leicht aus.“

Meine Seminar- und Trainingsarbeit zeigt mir, dass die Teilnehmer immer wieder dieselben Wünsche für ihre Entwicklung haben. Sie wollen sicherer werden, souveräner auftreten können und durch eine bessere Kommunikation einfach mehr erreichen.

Ich bin davon überzeugt, dass gekonnte Rhetorik nicht nur einigen wenigen Persönlichkeiten mit großem Talent vorbehalten ist. Die beneidenswerten Menschen, die sicher und energisch auftreten und mit wenigen Sätzen ihre Ziele erreichen, sind Menschen wie Du und ich – mit einem feinen Unterschied: Sie nutzen die Summe der Kleinigkeiten, auf die es in der Kommunikation ankommt, und haben ein langes Training hinter sich.

Jeder kann souverän und kommunikationsstark im Alltag punkten. Es gibt Hunderte Details im Kontakt mit anderen, die wichtig sind; viele kleine Dinge, die schnell und leicht erlernbar sind. In diesem Buch finden Sie 49 Tipps und Tricks, mit denen Sie mehr Sicherheit gewinnen und besser argumentieren. Schon indem Sie es in der Hand halten und gerade lesen, sind Sie auf dem Weg zum besseren Redner. In meinen Trainings betone ich immer wieder: Haben Sie Spaß, wenn Sie die verschiedenen Kommunikationstricks

ausprobieren, trainieren Sie sie täglich, und nutzen Sie Wissen, das sofort umsetzbar ist. Ich habe meine Tipps bewusst kurz und knapp gefasst. Sie sind leicht zu merken und ebenso einfach umzusetzen.

Legen Sie dieses Buch nicht beiseite, wenn Sie es zu Ende gelesen haben. Geben Sie ihm einen Platz, an dem Sie es täglich sehen. Legen Sie es sich auf Ihren Schreibtisch, ins Bad oder in die Küche. Machen Sie es sich einfach, mit dem Buch zu arbeiten. Nutzen Sie es als Trainingsstütze. Sie haben in den einzelnen Kapiteln die Möglichkeit, Ihre Lieblingsthemen zu markieren und eigene Notizen festzuhalten. Das sollten Sie unbedingt tun! Je mehr Sie dieses Buch zu einem festen Bestandteil Ihres Tagesablaufs machen, desto weiter wird es Sie bringen! Lesen Sie immer wieder einzelne Kapitel nach, wiederholen Sie die Tipps, damit sich das neue Wissen schnell in Ihnen verankern kann.

Der Mensch ist ein Gewohnheitstier. Einmalige Impulse hinterlassen nur selten eine dauerhafte Wirkung. Ebenso wie Sie nach dem Führerschein erst langsam durch Dutzende Autofahrten sicherer werden und Spaß beim Fahren entwickeln können, so müssen Sie auch beim Kommunikationstraining am Ball bleiben. Einmal ein Buch lesen oder einmalig ein Seminar besuchen ist zwar gut und richtig, aber es wird Ihr Kommunikationsverhalten nicht nachhaltig verbessern. Dafür brauchen Sie Wiederholungen und tägliche Erinnerungen.

Durch das Buch führt Sie eine Kurzgeschichte, die ich Ihnen gleich erzählen werde – eine Geschichte, die einen ganz normalen Tag von Stefanie beschreibt. Das, was Stefanie erlebt, sagt und tut, ist an den entsprechenden Stellen mit Zahlen versehen. Sie stehen für die 49 Trainingseinheiten.

Damit können Sie gezielt nachschlagen, mit welchem Tipp Stefanie die Situation besser hätte lösen können.

Am Ende des Buchs finden Sie die Geschichte noch einmal. In der zweiten Version nutzt Stefanie die Tipps und Tricks dieses Ratgebers, und Sie können damit direkt vergleichen, wie stark sich die Kommunikation eines Menschen verbessert, wenn er die Summe der Kleinigkeiten nutzt!

Ich freue mich sehr, dass Sie dieses Buch lesen. Durch meine Seminararbeit weiß ich, dass Sie damit bereits überdurchschnittlich sind. Die meisten Menschen haben Wünsche, reden auch viel darüber, aber sie tun nichts dafür. Sie haben offensichtlich das Ziel, Ihre Kommunikation zu verbessern. Indem Sie dieses Buch lesen, machen Sie sich bereits an die Umsetzung! Herzlichen Glückwunsch!

Bleiben Sie unbedingt am Thema dran! Lesen Sie dieses und andere Bücher immer wieder und sorgen Sie dafür, dass Sie die Kleinigkeiten der Kommunikation täglich trainieren und sich dafür sensibilisieren! Damit Ihnen das noch leichter fällt, habe ich eine Innovation im Bildungsbereich geschaffen: Das Kleinigkeitenseminar XXL „Rhetorik“. Mit diesem Trainingsservice erhalten Sie 99 Tage lang tägliche Wissenskapitel als PDF via Mail. So werden Sie ständig an das notwendige Training erinnert und vertiefen Ihr Wissen. Je nach Kenntnisstand werden Sie auch immer wieder neue Impulse erhalten und Ihr Wissen erweitern.

Damit Sie sich mit dem besten Gefühl für diesen Service entscheiden können, finden Sie in diesem Buch einen Gutschein.

So erhalten Sie Teile Ihrer Buchinvestition wieder zurück und nutzen mit automatisierten Mails jeden Tag Ihrer Zukunft, um im Umgang mit anderen besser zu werden!

Viel Spaß und Freude mit Ihren 49 Tipps und Tricks für eine bessere Kommunikation,

Ihr

Thomas Schlayer

Mustergeschichte 1



Stefanie ist 37 Jahre alt und wohnt in einem Vorort von München. Sie arbeitet in einer Versicherung und kümmert sich dort um die Auftragsbearbeitung. Einen Tag pro Woche hilft sie auch im Kundenservice aus. Heute ist einer dieser Tage. Es ist 06:40 Uhr, ihr Wecker klingelt. Ihr Freund ist schon wach.

„Guten Morgen, mein Schatz! Du bist ja schon startklar. Mensch, ich habe heute wieder diesen dummen Kundenservicetag. Das wird bestimmt wieder sehr anstrengend und könnte auch mal wieder länger dauern, bis ich nach Hause komme“ [38], meint Stefanie noch ganz verschlafen. Jürgen, ihr Freund, sitzt schon fertig in der Küche. „Ach, das wird schon werden. Jetzt komm erst mal frühstücken.“

Stefanie gießt sich einen Kaffee ein und geht schnell duschen. Sie hat das Radio laut gestellt, damit sie hört, wie das Wetter heute wird. Als sie im Bad fertig ist, setzt sie sich zu Jürgen an den Frühstückstisch. „Sag mal, hast du gestern auch mit unserer Vermieterin gesprochen? Die ist ja so doof, primitiv und hinterhältig [32]. Die läuft hier ständig ums Haus, um zu sehen, was wir machen.“ Jürgen bestätigt: „Ja, die blöde Kuh nervt mich total.“ Stefanie meint noch immer

etwas verschlafen: „Ich würde mal sagen, dass wir uns mal nach einer anderen Wohnung umsehen sollten [24]. Eine Straße weiter scheint was frei zu werden, da waren doch Möbelpacker ...“

Die beiden unterhalten sich noch ein wenig, bevor jeder in sein Auto steigt und zur Arbeit fährt. Stefanie braucht je nach Verkehr etwa 40 Minuten nach München.

Kurz vor München hält sie an, um zu tanken: „Ääh, ich hab die Vier [18].“ Sie nimmt sich noch eine Butterbrezel mit und fährt weiter. Im Auto hört sie wieder Radio. So vergeht die Zeit schnell und sehr angenehm. Als Stefanie bei der Versicherung ankommt, schreibt sie noch rasch eine SMS an ihre beste Freundin: „Hab heute nervigen Kundenservicetag, willst du heute Abend spontan vorbeikommen [47]? Könnten Wein trinken?“

Stefanie geht in ihr Büro und verschafft sich erst einmal einen Überblick. Als ein Kollege in der Tür steht, meint sie: „Guten Morgen! Du, sollte man wegen dieser Mail vom Chef nicht mal einen Termin machen und das Projekt ausführlicher besprechen [43]?“ Der Kollege scheint das ebenfalls so zu sehen. „Klar, das wäre wohl das Beste, und dann würden hier auch nicht so viele Gerüchte rumschwirren!“ Stefanie setzt sich an ihren PC und sagt: „Ich maile dem Chef jetzt gleich mal und schlage ihm vor, dass wir in den nächsten Wochen einen Termin machen [29]. Und dir werde ich heute noch auf zwei Seiten den aktuellen Stand der Dinge zusammenschreiben [5]...“

Die E-Mail hat sie verschickt und holt sich einen Kaffee in der Büroküche, in der sie eine sehr gute Kollegin trifft. „Monika, ist dein Urlaub schon wieder vorbei? Das ging ja flott.“ Monika strahlt. „Ja, der Urlaub ist vorbei, aber er war

wunderschön. Endlich mal wieder Strand und viel Sonne, das liebe ich!“ Stefanie erinnert sich an ihren letzten Urlaub mit Jürgen. „Oh ja, unser Badeurlaub in Spanien war auch nicht schlecht [25]. Eine stressfreie Woche und nichts zu meckern. Nicht übel, so ein Urlaub!“

Halb in Urlaubsgedanken versunken geht Stefanie zurück in ihr Büro. Der Chef hat bereits geantwortet: „Liebe Stefanie, ich schaue, dass wir rasch einen Termin finden. Ich melde mich wieder bei Ihnen. Danke für die Idee!“

Das Telefon klingelt. Es ist der Kundenservice. „Hallo Stefanie, wann kannst du heute bei uns sein [23]? Geht’s schon um 10 Uhr? Heute ist hier viel los, und wir können dich gut gebrauchen!“ Stefanie ist ein wenig genervt und meint: „Ja, ich versuche, um 10 Uhr da zu sein [36]. Hab noch zwei wichtige Dinge auf dem Tisch liegen, und die muss ich erst fertig machen. Außerdem klären wir gerade noch was mit dem Chef, und dann ist da ja noch diese Präsentation, die ich machen soll [12]. Also, ich probier’s ...“

Die E-Mail ihres Chefs leitet sie gleich an einen kleinen internen Verteiler weiter. „Liebe Kollegen, nachdem wohl niemand Lust darauf hat, dass dieses Thema irgendwann hochkocht, habe ich mit dem Chef einen Termin ins Auge gefasst [37]. Details siehe unten. Wenn wir das Thema hoffentlich bald geklärt haben, können wir alle beruhigt einen Haken dahinter machen.“

Zehn Minuten nach 10:00 Uhr kommt Stefanie im Kundenservice an und meint zur Kundenserviceleiterin: „Ich bin leider doch etwas später. Lag aber wirklich an den Dingen, die ich dir schon gesagt habe – ich bin nicht schuld [11].“ Mit einem doppeldeutigen Lächeln geht sie an den Serviceplatz und loggt sich in den Computer ein. Da noch