

Faktor Mensch: Den Wirkungsgrad erhöhen

Und wieder eine Messe! Das Ziel: Neue Kunden finden, vorhandene Kundenbeziehungen pflegen, Umsatz und Aufträge. Das ist für Vertriebsmitarbeiter Jochen Haberland Anreiz genug, sich intensiv zu engagieren. Doch vier Tage am Stand zu stehen, ist dann doch immer sehr anstrengend. Vor allem langweilig, wenn wieder mal ruhige Zeiten herrschen und weniger Interessenten den Stand besuchen.

TEXT: Michael Moesslang FOTOS: Tania Zbrodtko, Michael Moesslang

Dann stellt sich Haberland regelmäßig die Frage: Soll ich Passanten proaktiv ansprechen? Aber was sagen? Wie ihre Aufmerksamkeit auf sich ziehen?

Sein Unternehmen hat einen Lead-Contest eingerichtet: Der Vertriebsmitarbeiter, der auf der Messe die meisten neuen Kontakte geschaffen hat, erhält einen Bonus. Haberland will diesen Bonus erhalten.

Der erste Messetag: von Beginn an volle Hallen. Haberland ist im Gespräch mit Interessenten.

Doch gegen 11 Uhr werden es weniger, viele Vorträge locken die Besucher, die Gänge sind leerer geworden. Haberland sieht sich um; wie ergeht es den Kollegen? Schräg gegenüber befindet sich ein sehr ansprechender Design-Stand: sehr groß, ganz in weiß, offen und kaum Mobiliar. An einem Ende der weißen Fläche steht eine kleine Theke frei im Raum, am anderen ein Bistro-Tisch. Dezent Beschriftung. Customer Relationship Software. Sonst nichts.

Ein Mann hinter der Theke, er arbeitet konzentriert an seinem Laptop. Für das Messegeschehen in-

teressiert er sich offensichtlich wenig. Der andere stützt sich mit seinen Ellbogen auf den Tisch und beobachtet die Passanten, die Schulterpolster seines Jacketts heben sich. Zusammen mit seiner Vollglatze wirkt er leicht bedrohlich, erinnert an einen Türsteher. Los ist nichts an diesem Stand. Trotz des eleganten Designs. „So schreckt man Interessenten wohl eher ab“, denkt sich Haberland. Irgendwie das Gegenteil von Customer Relationship Management. Hm.

Ansprache in ruhigen Zeiten

Da fällt Haberland ein, was er beim Wirkungs- und Präsentationsexperten Michael Moesslang vor einiger Zeit in einem Rhetorik-Seminar gelernt hat. Moesslang benutzt die Metapher vom Juwel und Kiesel. Kiesel sind und bleiben grau. Ein Juwel glänzt. Wie ein Juwel zu strahlen bedeutet, sich permanent zu verbessern. Und: Der erste Eindruck entscheidet nachhaltig. Haberland denkt an das Seminar zurück und überlegt, was er gerade in diesem Moment auf dem Messestand tun kann, um wie ein Juwel zu funkeln. Geradestehen beispielsweise: Füße parallel, schulterbreit auseinander, Hände keinesfalls in die Hosentaschen, hinter den Rücken oder gar vor den Intim-Bereich. Stattdessen gerade am Körper herunterhängen lassen oder locker



ineinander oberhalb der Gürtellinie. Gerade Schultern und gerader Kopf.

Ein echtes Lächeln im Gesicht beim ersten Blick zu einem Passanten – so als kennen Sie sich schon – ist wichtiger als die richtigen Worte. Überhaupt Worte: „Kann ich Ihnen helfen?“ provozieren geradezu die Antwort „Nein, danke“. Spontane Fragen oder Aussagen dagegen werden als solche erkannt und ernst genommen. „Haben Sie einen Moment Zeit für mich?“ ist eine ehrlichere Ansprache, da Sie genau das vom Passanten wollen: Zeit. Auch hier kann er mit „Nein“ antworten, doch erfahrungsgemäß fragen die meisten eher „Wofür?“ Schon sind Sie im Gespräch.

Haberland probiert es aus. Er stellt sich an den vorderen Rand des Standes und lächelt Vorübergehende an. Nicht jeder würdigt ihn eines Blickes. Nicht lange, und er ist im Gespräch. Mit jemandem, der sich tatsächlich für das Angebot interessiert, eigentlich gerade auf dem Weg zum Wettbewerber-Stand war. Haberland hat ihn angesprochen mit den Worten: „Sie sind so schnell unterwegs, doch laufen Sie bitte nicht an mir vorbei.“ Blöder Spruch? Mag sein, doch er funktioniert, weil er nicht vorher überlegt war, sondern Haberland spontan einfällt, als ihm das hohe Tempo des Mannes auffällt. Und dieser hat so eine Ansprache nicht erwartet.

Bei der nächsten Gelegenheit fällt Haberland ein Mann auf, der im Vorbeigehen eine der Bannerbeschriftungen des Messestandes liest. „Ich erzähle Ihnen gerne genau, was wir anbieten. Dann brauchen Sie nicht alles zu lesen.“ Auch kein Spruch, den jeder gut finden wird. Doch aus der spontanen Situation heraus kommt auch dieser an. Professionell authentisch und souverän. Das freundliche Lächeln Haberland zeigt, dass der Spruch echt und positiv gemeint ist. Der Mann fühlt sich wertgeschätzt, da es eine individuelle Ansprache ist. Dieses Mal stellt sich allerdings heraus, dass er keinen Bedarf am Angebot von Haber-

lands Unternehmen hat. So verabschiedet sich Haberland nach ein paar Worten höflich, um wieder Zeit für neue Interessenten zu haben. Trotzdem ein Erfolg, da Haberland mit jedem Gespräch eine bessere Beobachtungsgabe und schnellere Reaktion entwickelt.

Haberlands Methode funktioniert. Dann gesellen sich zwei Kollegen zu ihm. Die Herren beginnen, sich über den bisherigen Messerverlauf zu unterhalten. Und plötzlich bleibt niemand der Vorbeigehenden mehr am Stand stehen. Haberland überlegt und realisiert, dass er und seine Kollegen wie eine Wand wirken, die das Publikum vom Stand richtig abschneiden. Haberland denkt: So erhalte ich den Bonus für die meisten Kontakte niemals. Er schlägt vor, dass er und seine Kollegen am Eingang des Standes sich abwechseln und übernimmt die erste Schicht. Er steht vorne, mit seinem Willkommenslächeln und Interesse im Blick. Mit dieser positiven Ausstrahlung zieht er Interessenten geradezu an. Kombiniert mit seinem Fachwissen und seiner Erfahrung wächst die Liste der Neukontakte auf seinen Namen an diesem ersten Messetag kontinuierlich an. Schon am ersten Tag hat er mehr Gespräche geführt und Namen notiert, als im Jahr zuvor während der gesamten Messe. Er ist eindeutig der Sieger des Lead-Contests am Ende des ersten Messe-Tages. Und motiviert, diesen Vorsprung und den Juwelen-Gedanken bis zum Ende der Messe erfolgreich beizubehalten.

Warum der erste Eindruck entscheidet

Für Besucher einer Messe ist es immer eine kleine Hemmschwelle, einen Stand zu betreten. Zum einen herrscht meist akuter Zeitmangel zwischen Terminen in den weitläufigen Hallen. Zum anderen möchten viele vermeiden, nach dem Kontakt womöglich lange Zeit von dieser Firma weiterhin mit Mails, Anrufen und Post bombardiert zu werden. So planen viele ihren Messebesuch genau



MICRO-EPSILON



IR-TEMPERATUR SENSOREN

für berührungslose
Temperaturmessung
von -50°C bis 1800°C

- Messfleck ab 0,45 mm
- Serie CTlaser mit Laser-Justierung
- Temperaturbeständigkeit der Sensoren bis zu 250°C
- Erfassungszeit 1 ms
- Analog- & Digitalausgänge inkl. Profibus DP
- Spezielle Serien für Glasproduktion, Metallproduktion und Keramikherstellung

Electronica/ München
09.11. - 12.11.2010
Halle A2 / Stand 325

www.micro-epsilon.de

MICRO-EPSILON Messtechnik
94496 Ortenburg · Tel. 0 85 42/168-0
info@micro-epsilon.de



Das Low-Cost-Gateway

netTAP 50 ist ein Protokollumsetzer für einfache Konvertierungen. Das Gateway konvertiert 1-Port-Real-Time-Ethernet, Feldbus und serielle Automatisierungsprotokolle ineinander. Es unterstützt Slave-zu-Slave- und Slave-zu-Master-Umsetzungen.

- Für einfache Konvertierungen, 1-Port Real-Time/Ethernet zu Feldbus, zu seriell
- Umsetzungen Slave (Server/Adapter) zu Slave (Server/Adapter) oder Master genau zu einem Slave
- Kostenreduziertes und kompaktes Design
- Für OEMs oder Reseller als Handelsware



und gehen gezielt nur auf bestimmte Stände von Firmen, die sie oft schon kennen. Viele Unternehmen investieren enorme Summen in den Gesamt-Messeauftritt. Sie vernachlässigen jedoch im Vorfeld eine gezielte Schulung ihrer Mitarbeiter zu einem perfekten, authentischen Stand-Auftritt. Dabei ist der menschliche Kontakt das Wichtigste, um nachhaltig Interesse zu wecken. Wer sich nur für pure Informationen interessiert, wird diese im Internet recherchieren, sich die Anreise zur Messe sparen. Sympathie statt aufdringliches Verkaufen oder – noch schlimmer – Desinteresse kommt allemal besser an. Beim ersten Eindruck wird innerhalb von 150 Millisekunden beurteilt, wie jemand wirkt. Lächeln überzeugt ebenso wie eine gerade Haltung, die kompetent und seriös wirkt. Lehnt sich jemand lässig an einen Tisch oder sitzt locker auf einem Barhocker, macht dies nicht unsympathisch, doch die Wirkung von Kompetenz und Interesse am Gegenüber lässt nach.

Jedes Signal der Körpersprache wird von Mitmenschen wahrgenommen. Dies

läuft meist auf der unbewussten Ebene, doch ist dies nicht minder bedeutend. Sobald bestimmte Anzeichen deutlich oder häufig zu sehen sind, wird es sogar bewusst. Haltung, Gestik, Mimik, Blickkontakt und Lächeln werden schnell interpretiert und erzeugen das Image der Person. Wirkt sie eher unsicher oder sicher, abstoßend oder sympathisch, bedrohlich oder harmlos, gelangweilt, meidet man diese Person lieber oder hält man sich gerne in ihrer Nähe auf? Wer auf einer Messe durch die Gänge eilt und im Unterbewusstsein nur einige dieser Signale aufnimmt, wird sich niemals die Zeit nehmen, sich mit Stand-Personal, das solche Signale aussendet, näher zu beschäftigen.

Kompetenz durch Körpersprache

Die Wirkung geht sogar deutlich weiter: die Souveränität, Glaubwürdigkeit, Seriosität und vor allem Kompetenz eines Menschen machen wir an seinem Auftreten fest. Die tatsächliche Kompetenz eines Menschen können wir selten erkennen. Das gilt auch für die Elektro-

5 WERTVOLLE TIPPS FÜR PROFESSIONELL AUTHENTISCHE WIRKUNG AUF DER ELECTRONICA

1. Blickkontakt und ein echtes Lächeln erzeugen einen ersten Kontakt. Warten Sie nicht, bis Sie jemanden eingeschätzt haben, gehen Sie sofort offen, aber unaufdringlich auf Messebesucher zu.
2. Es gibt keine gute Standard-Ansprache. Sagen Sie, was Ihnen gerade einfällt. Wenn es ehrlich, wertschätzend und vor allem individuell zum Menschen passend ist, wird es ankommen.
3. Der erste Eindruck ist entscheidend: Stehen Sie gerade und achten Sie auf Ihre Hände. Aufstützen, Freistoßhaltung (Hände vor dem Schritt) oder Hände hinter dem Rücken wirken nicht gut.
4. Viel besser als Argumente, Informationen und Verkaufs-Sprüche ist, wenn Sie sympathisch rüber kommen und der Interessent sich einfach gerne mit Ihnen unterhält.
5. Hatten Sie bisher schlechte Angewohnheiten (beispielsweise Hände in der Tasche) oder eine schlechte Haltung, üben Sie vor der Messe ausführlich, damit es dann automatisch funktioniert und Sie authentisch wirken.

nik-Branche. Wer erfolgreich sein will und als Experte seines Faches anerkannt werden will, muss von anderen als kompetent eingeschätzt werden. Diese Kompetenz einfach nur zu haben, reicht nicht. Sie muss nach außen wahrnehmbar sein.

Die Körpersprache liefert den ersten Eindruck. In der Folge wird die persönliche Wirkung auch durch Sprechweise, Verhalten oder äußeres Erscheinungsbild erzeugt. Rhetorische Fähigkeiten sind nach dem ersten Eindruck mindestens ebenso wichtig, sagt der Redner und Experte für Rhetorik Moesslerang. „Das Gute: All das kann man richtig lernen und verbessern. Wenn Unternehmen wirklich erfolgreich sein wollen, haben sie großes Interesse daran, dass Kompetenz ausstrahlende Mitarbeiter und perfekte Markenbotschafter den Messestand betreuen.“

Visitenkarte des Unternehmens

Jeder Mitarbeiter, der mit Kunden in Kontakt steht – ob die Assistentin am Empfang oder der Geschäftsführer – ist

ein Aushängeschild. Im positiven wie im negativen Sinne, je nachdem, wie er/sie wirkt. All die Bemühungen, die Unternehmen in den Aufbau ihres Außenauftrittes setzen, können binnen Sekunden zunichte gemacht sein. Logo, Web-Auftritt, Broschüren, Architektur der Zentrale, Beschriftung der Firmenfahrzeuge, Messestand, Pressearbeit und sonstige teure Maßnahmen für ein positives Image – der persönliche Kontakt mit einem Mitarbeiter hinterlässt immer einen viel stärkeren Eindruck.

Wirkungsvolles Auftreten bedeutet neben Erfolg auch Spaß

Jochen Haberland hat sich das zu Herzen genommen. Seit er erlebt, dass die von Moesslerang gelernten Tipps, ein persönlicher, sympathischer und die Emotionen des Gesprächspartners ansprechender Auftritt, besser funktioniert, als Interessenten mit Informationen, Verkaufs-Argumenten und Abschlussfragen zu bombardieren, macht ihm sein Job noch mehr Spaß. Durch das aktive

Anwenden des Juwelen-Gedankens und die Lektüre des dazugehörigen Buches wird er schon durch sein Auftreten als sympathisch und kompetent eingeschätzt. Am Ende der anstrengenden Messtage hat er viele positive Gespräche geführt, vorhandene Kundenbeziehungen gepflegt. Und sein Ziel erreicht: Der Bonus für die meisten neuen Kontakte während der Messe geht an ihn. □

> MORE@CLICK EE810103

ÜBER MICHAEL MOESSLANG



Michael Moesslerang, Dipl. Kommunikationswirt BAW, Dozent an der BAW und Hochschule München, 5-Sterne-Redner, Top-100-Excellence-Trainer, Coach und Autor, ist der Experte für „PreSensation“, die Sensation in der Präsentation und Selbst-Präsentation. Seine Überzeugung ist, dass jeder Einzelne durch die eigene persönliche Wirkung und Selbstsicherheit im Auftreten zum positiven Botschafter für sein Unternehmen wird.

Spüre den Embedded Rhythmus

Z congatec bestimmt den Rhythmus für die Entwicklung innovativer embedded Formfaktoren. Der Qseven Standard ist die Lösung für mobile und besonders stromsparende Anwendungen.

> Das neue conga-QA6 Computermodul mit Intel® Atom™ E6xx Prozessoren



W -40 °C bis +85 °C

U Dramatisch verbesserte 3D Grafik

B Beste Auswahl an Interfaces (3x PCIe, CAN, SPI...)

Keine Kompromisse mehr. Erleben Sie den congatec Rhythmus. Gleich jetzt unter:

www.congatec.info



Kostenloses Ticket für die electronica 2010 unter: www.my-congatec.de

electronica 2010
9-12 Nov
Stand 406
Halle A6



info@congatec.com
Tel. +49(991) 2700-0



congatec
the rhythm of embedded computing