



CoachingBrief 04/2017



Goldene Regeln für den Erfolg

Haben Sie schon einmal von den goldenen Regeln für den Erfolg gehört? Mit Sicherheit, denn im Internet finden wir dazu zahllose Beispiele. Dabei handelt es sich immer um die persönliche Präferenz des Autors und die Regeln besitzen wenig Allgemeingültigkeit. Vielmals beziehen sie sich auf eine spezifische Branche oder haben zwar motivierenden Charakter, aber konkrete Handlungsvorschläge fehlen.

Mein persönliches Anliegen ist es, auf den folgenden Seiten meine eigene Auswahl goldener Regeln für Ihren eigenen Erfolg zusammenzufassen. Sie sind allgemeingültig, unabhängig davon welches Unternehmen Sie führen oder ob Sie angestellt sind.

Die Zusammenstellung konzentriert sich auf die Pflege zwischenmenschlicher Beziehungen und die Organisation des eigenen Workflows.

Teilen Sie mir Ihre Meinung mit, ich bin gespannt was Ihre persönlichen Regeln für den Erfolg sind.

Eine goldene Zeit wünscht Ihnen

Ihr

Inhalt

- * **Erster Eindruck**
- * **Small Talk**
- * **Zuhören**
- * **Kundenpflege**
- * **Prioritäten setzen**
- * **Arbeits - Flow**
- * **Leserservice**

Überzeugen Sie bereits beim ersten Eindruck

Wenn wir eine Person ansehen, formt sich innerhalb kürzester Zeit wie von selbst ein bestimmter Eindruck ihres Charakters. Wie der erste Eindruck zustande kommt, hängt von drei verschiedenen Faktoren ab.

- Verhalten** Gehen Sie offen auf andere Menschen zu? Haben Sie gerade Spaß an dem was Sie machen? Wann haben Sie das letzte Mal gelächelt?
- Aussagen** Was haben Sie zu sagen? Können Sie die Unterhaltung positiv unterstützen? Sprechen Sie laut genug und mit einer sicheren Stimme?
- Aussehen** Sie müssen nicht gut aussehen, um gut auszusehen. Achten Sie auf Ihre Körperhaltung und legen Sie Wert auf Ihr Äußeres und andere werden dies bemerken.

Diese drei Punkte machen die Attraktivität einer Person aus. Attraktiven Personen ordnen wir unbewusst positive Attribute zu, wie Fachkenntnis, Sorgfalt, Fleiß und Erfolg.

Lassen Sie sich doch einfach mal beraten, wenn Sie neue Kleidung kaufen oder im Friseurstuhl sitzen. Wie würde Ihr Friseur oder der Verkäufer Ihren ersten Eindruck beschreiben?



Small Talk - Großer Unterschied

Machen Sie sich keine Sorgen, wie Sie mit Ihrem Gegenüber ins Gespräch kommen könnten. Denn den perfekten ersten Satz gibt es nicht! Wenn Sie bereit sind, die **Initiative** zu ergreifen und **Interesse** an Ihrem Gesprächspartner zeigen, werden Sie positiv in Erinnerung bleiben.

Vermeiden Sie negative und kontroverse Themen wie Geld, Krankheit, Politik oder Religion. Um Gespräche in Gang zu bringen eignen sich besonders Themen wie vergangene oder geplante Reisen, Freunde und Familie oder interessante Hobbies. Stellen Sie offene **Fragen**: Wer? Wie? Was? Wieso? Weshalb? Beeindrucken Sie durch **aktives Zuhören**, um später das Gesagte in die Unterhaltung wieder einfließen zu lassen. Geben Sie Ihrem Gegenüber Zeit zu reden und nehmen Sie sich selbst zurück. Richten Sie an Ihren Gesprächspartner ein ernst gemeintes **Kompliment**. Heben Sie dabei etwas hervor, auf das Ihr Gegenüber Einfluss hat.

Nutzen Sie Small Talk zum Netzwerken, tauschen Sie Ihre Visitenkarten aus und beenden Sie das Gespräch in einer positiven Note, mit dem Wunsch zukünftig in Kontakt zu bleiben.

Reden ist Silber, Schweigen ist Gold

Wenn wir unserem Gegenüber unsere volle Aufmerksamkeit schenken und aktiv zuhören, werden Kommunikationsprobleme verhindert. Zu oft reden Menschen aneinander vorbei. Der Grund dafür liegt darin, dass wir einfach nur hören, was unser Gegenüber sagt. Zuhören bedeutet aber sich Mühe zu geben. Hören Sie genau zu und wiederholen Sie das Gesagte, um sicher zu stellen, dass sie verstanden haben, was Ihr Gesprächspartner Ihnen mitteilt.

Sie haben sicher schon einmal gehört, dass der Inhalt einer Aussage zum überwiegenden Anteil durch unsere **Körpersprache** ausgedrückt wird. Achten Sie daher auch auf die eigene Körpersprache und die Ihres Gesprächspartners. Sind die Arme oder Beine verschränkt? Können Sie sich gegenseitig in die Augen sehen oder weichen Sie einander den Blicken aus? Mimik und Gestik unterstreichen das Gesagte oder zeigen ob der andere ein guter Zuhörer ist.



Rapport ist eine Technik, bei der man die Körpersprache seines Gegenübers **spiegelt**. Jedoch nicht im wörtlichen Sinne, sondern man passt Bewegungen auf subtile Weise zeitlich verschoben oder nur angedeutet an den Gesprächspartner an. Gleichen Sie Ihre Stimme in Betonung, Geschwindigkeit und Lautstärke unauffällig aneinander an. In professionellen Beziehungen kann man diese Technik dazu einsetzen, um Unterhaltungen schnell auf eine gemeinsame **Vertrauensbasis** zu führen.

Lassen Sie Ihre Kunden spüren, dass Sie Ihnen wichtig sind

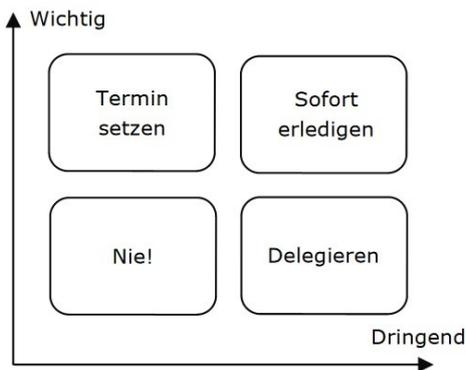
Ihre Fachkunde und Professionalität wird hoch geschätzt und doch ist dies nur die halbe Miete. Widmen Sie sich daher regelmäßig der Pflege Ihrer Bestandskunden.

Sie haben lange nichts gehört? Rufen Sie doch einfach mal an und suchen selbst den Kontakt. Erkundigen Sie sich nach der Zufriedenheit und dem Wohlbefinden. Die Grundregel lautet: je enger die Beziehung zum Kunden ist, desto persönlicher sollte der Kanal der Kontaktaufriechung sein. Persönlicher bedeutet deshalb nicht unbedingt, dass Sie den Kunden während seines Tagesgeschäfts anrufen. Oft reicht eine E-Mail, um sich positiv in Erinnerung zu bringen.

Seien Sie **aufmerksam**, wenn Sie sich mit Kunden treffen. Trägt Ihr Kunde einen Ehering? Fragen Sie nach seiner Frau/Mann oder Familie. Lehnt ein Kunde Kaffee ab und möchte stattdessen einen Tee? Bieten Sie ihm das nächste Mal direkt einen Tee an. Legen Sie kleine **Notizen** als Erinnerungshilfen in Ihrer Kundenakte für den nächsten Termin an.

Zeitplanung, Zeitplanung, Zeitplanung

Dieser Punkt findet sich nahezu in allen goldenen Regeln, man kann ihn auch nicht oft genug betonen. Ziele und Termine festzusetzen ist der Grundstein unseres Erfolgs. Nehmen Sie sich hierfür täglich die notwendige Zeit. Ein vernünftiger Zeitplan verschafft Ihnen mehr Zeit und notwendige Ruhe. Doch nach welchen Kriterien soll man seinen Zeitplan strukturieren?



Nutzen Sie die Grafik auf der linken Seite als Orientierungshilfe. Am Ursprung der beiden Achsen befinden sich Aufgaben die weder wichtig noch dringend sind. Diese Aufgaben müssen Sie **nie** erledigen. Je weiter wir nach rechts gehen, desto dringender— je weiter nach oben, desto wichtiger werden die Aufgaben. Ist etwas wichtig, aber noch nicht dringend, setzen Sie hierfür einen passenden **Termin**. Ist etwas dringend, aber nicht wichtig, **delegieren** Sie diese Aufgabe weiter. Ist eine Aufgabe wichtig und dringend, erledigen Sie diese Aufgabe am besten **sofort**.

Finden Sie Ihren „Flow“ bei der Arbeit

M. Csíkszentmihályi beobachtete in den sechziger Jahren Maler wie sie mit fanatischer Hingabe ihre Arbeit vollbrachten. Hunger, Müdigkeit oder Unannehmlichkeiten strotzend vollendeten sie das Werk und verloren das Interesse sobald es vollendet war. Wir sehen darin eine positive, körpereigene Sucht. Deshalb ging er auch der Frage nach, warum manche Menschen viel Zeit und Energie für Tätigkeiten aufwenden, deren höchste Belohnung die Tätigkeit selbst zu sein schien.

In seinen Forschungen prägte er dafür den Begriff „**Flow**“ und meint damit das Strömen eines Handlungsflusses. Voraussetzung dafür ist eine Aufgabe, die zwar **herausfordert**, aber **nicht überfordert** und bei der **klare Zwischenziele** definiert sind. Das Gefühl etwas geschafft zu haben und die Aufgabenstellung unter Kontrolle zu haben, führt zum Flow bei dem Sie nahezu im Autopiloten handeln und die Aufgaben leicht von der Hand gehen. Oft verliert man dabei das Zeitgefühl und versinkt geradezu in der Arbeit.

Wie können Sie diesen Zustand erreichen? Am wichtigsten ist die Aufteilung und Abfolge der zu erledigenden Aufgaben. Wenn Sie sich zuerst einfacheren Aufgaben widmen, können Sie die Erfolgserlebnisse hiervon auf die darauffolgenden Aufgaben übertragen und so eine positive Feedback-Spirale starten.

Telefax Antwort senden an: + 49 351 81039912

Ja, ich wünsche Kontakt zu Artrrium,

- ⇒ Kontaktieren Sie mich bitte
für eine **Weiterbildungsanalyse**
- ⇒ Interesse an **Seminaren, Coaching**
oder **Persönlichkeitsanalysen**

Sie erreichen uns auch unter: <http://www.arttrrium.de/Kontakt/>

sowie per E-Mail: info@arttrrium.de



Absender

Name, Vorname: _____

Firma: _____

Straße/Nr.: _____

PLZ Ort: _____

Mail: _____

Telefon: _____



Tun Sie einem Freund oder Bekannten etwas Gutes!

Tragen Sie hier Namen : _____

und E-Mail-Adresse ein: _____

Dann sende ich ihr/ihm diese Ausgabe meines CoachingBriefes mit einem persönlichen und freundlichen Gruß von Ihnen zu.