

## EFFIZIENTE KOMMUNIKATION

**IN WIRTSCHAFTLICH SCHWIERIGEN ZEITEN MÜSSEN BETRIEBLICHE AKTIVITÄTEN GANZ NAH AN DEN KERNKOMPETENZEN ORIENTIERT SEIN. FÜR VERSICHERUNGSMAKLER UND -AGENTEN IST DIES DIE KOMMUNIKATION UND DIE BERATUNG. ES GILT: WER KLAR KOMMUNIZIERT, HAT DEN KUNDEN RASCH GEWONNEN. FORUM IM GESPRÄCH MIT EINER, DIE WEISS, WORAUF ES ANKOMMT: DANIELA ZELLER, KOMMUNIKATIONSEXPERTIN UND AUTORIN DES BUCHES „SO WERDEN SIE GEHÖRT.“**

### Frau Zeller, wie wird man gehört?

Die Grundvoraussetzung ist, dass man etwas zu sagen hat, sein Redeziel, seine Botschaft, sein Publikum und letztendlich sich selbst genau kennt. Dabei kommt es nur zu etwa 7 Prozent darauf an, WAS wir sagen. Entscheidend ist, WIE wir es sagen und was wir dabei tun. Wichtiger als unsere Worte sind unsere nonverbalen Botschaften, also Körperhaltung, Gestik und Gesichtsausdruck. Achten sollte man auch darauf, dass man seinen Zuhörern das Zuhören möglichst erleichtert: durch eine deutliche Aussprache, eine feste Stimme und eine aufrechte und offene Körperhaltung.

### Was unterscheidet einen guten Redner von einem weniger erfolgreichen?

Ein guter Redner ist jemand, der wach und achtsam ist und „sich seiner selbst bewusst ist“. Jemand, der mit seinen Zuhörern in Kontakt steht, bei ihnen wirklich ankommt, etwas auslöst und Spuren hinterlässt. Ein guter Redner spricht nicht in Floskeln, sondern in seiner eigenen Sprache. Ein guter Redner ist authentisch. Und: Ein guter Redner kann auch zuhören!

### Warum ist Redefähigkeit ein Erfolgsfaktor?

Nur, wer seine klugen Gedanken und Ideen mitteilen kann, wird etwas bewegen! Wer nicht redet, wird nicht gehört. Wer nicht gehört wird, wird nicht wahrgenommen. Wer nicht wahrgenommen wird, erhält keine Zustimmung. Wer keine Zustimmung erhält, hat keinen Erfolg.



Foto: Zeller

Effiziente Kommunikation bringt Kunden. Daniela Zeller erklärt, wie's geht.

### Wie wird man ein guter Redner?

Viele Kunden haben einen ganz bestimmten Redetyp vor Augen, dem sie gerne entsprechen würden. Es kann jedoch nur nach außen wirken, was tatsächlich in uns ist. Zuerst sehe ich mir daher gemeinsam mit dem Kunden an: Welcher Redetyp ist er tatsächlich? Über welche Ressourcen verfügt er? Was passt zu ihm?

Die meisten Menschen sind erleichtert, wenn sie ihre Maske fallen lassen können. Erst dann, wenn wir uns so zeigen, wie wir wirklich sind, werden wir bei unseren Zuhörern Anklang finden.

### TIPPS

Tipps und Tricks, wie Sie Ihre Kommunikation erfolgreicher gestalten, erfahren Sie im Internet unter [www.kommunikationsfabrik.at](http://www.kommunikationsfabrik.at). Dort finden Sie auch die aktuellen Seminartermine von Daniela Zeller.

### GEWINNSPIEL

FORUM verlost zwei Seminarplätze für das Seminar „So werden Sie gehört“ bei Daniela Zeller (Zeitraum April/Mai). Die Gewinner können zwischen 3 Terminen und 3 Städten wählen. Senden Sie ein E-Mail an [marketing@vav.at](mailto:marketing@vav.at), Kennwort: „Effiziente Kommunikation“ und mit Glück sind Sie dabei. Einsendeschluss: 22.04.2009.

## ORDNUNG IM BÜRO GEGEN VERLORENE ZEIT

**EIN AUFGERÄUMTER SCHREIBTISCH LEISTET EINEN GROSSEN BEITRAG FÜR MEHR EFFIZIENZ IM BÜRO. DENN WENN DIE MITARBEITER IHRE ARBEITSZEIT NICHT MIT SUCHEN VERBRINGEN, KÖNNEN SIE SICH INTENSIVER AUF IHRE AUFGABEN KONZENTRIEREN.**

- 1. Schaffen Sie ein strukturiertes System.** Weg mit Post-Its, die auf Monitor oder Schreibtisch kleben. Besser: ein Foliensichtbuch mit diversen Hüllen und Inhaltsverzeichnis.
- 2. Definieren Sie Prozesse und legen Sie Arbeitsanweisungen schriftlich nieder.** Das schafft Transparenz und verhindert langwierige Diskussionen über Verantwortlichkeiten.
- 3. Machen Sie wichtige Informationen allen zugänglich.** Adressen von Geschäftspartnern oder Produktdatenblätter sollten im zentralen Zugriff sein.
- 4. Räumen Sie Ihren Arbeitsplatz abends auf.** Ein leerer Schreibtisch am Morgen lässt Ihnen Raum, um die Tagesarbeit gut vorzusortieren. Damit schaffen Sie Ihr Pensum viel leichter!



Foto: sxc.hu