



KNOW NOW
TOOLS FOR BUSINESS SUCCESS

Schwierige Gesprächssituationen

UseNOW - TeachNOW - LearnNOW - FindNOW

- Sofort nutzbar: Auswählen - Anpassen - Anwenden
- In der Praxis erprobt und bewährt
- Im Tagesgeschäft sofort anwendbare Hilfsmittel
- Aktuell durch regelmäßige Updates

Checkliste zum Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen:

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

I. Grundsätzliche Verhaltensregeln in Gesprächen mit „schwierigen“ Partnern

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-how.de/join

3. Zeit gewinnen & Gesprächsangebot unterbreiten

- „Lassen Sie mich überlegen, wie könnten wir jetzt weitermachen. Ich komme nach dem Gespräch bei ... wieder auf Sie zu!“
- „Da bin ich echt baff. Jetzt brauche ich erst mal einen Moment, um mir zu überlegen, wie wir weitermachen. Wollen wir gemeinsam ...“

4. Transparenz zeigen & die Situation verbalisieren

„Ich-Aussagen“ verwenden:

- „Ich bin unsicher, wie ich das verstehen soll, und will das gern klären.“
- „Ich bin gerade etwas unter Druck, lassen Sie uns das am ... nach ... klären.“

5. Humor, ein günstiges Klima schaffen

- „Das wäre wirklich klasse, wenn hier jeder den Auditor mit offenen Armen empfangen würde.“

6. Wiederholt die Akzeptanz / Initiative signalisieren

- „Ich habe verstanden. Verstärkt: Ja, ich habe verstanden.“
- „Ich werde mich darum kümmern. Verstärkt: Ja, ich werde mich darum kümmern.“

7. Verständnisfragen stellen

- „Stellen Sie mir Mechanismen vor, wie ich das Gespräch zukünftig reagieren / mit Herrn / Frau X. umgehen?“

8. Stoppen

- „Wenn das mit Herrn / Frau X. für Sie nicht in Ordnung ist, wenn Sie sich bedrängt, beleidigt, gestört, provoziert ... etc. Ich bitte Sie, das zu unterlassen.“

9. Sich beim Partner entschuldigen

- z.B. für Aggression oder Ablehnung:

- Traurigkeit, Frustration über enttäuschtes Anliegen
- Angst vor dem Audit

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

Checkliste zur Reaktion auf „Spielchen“ im Audit

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Das Spiel „ich habe das Sagen“ (dominanter, aggressiver Gesprächspartner)

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

3. Lösungsmöglichkeiten / Wünsche abgleichen -> verhandeln

- „Ich wünsche mir ... (Zielorientierung, z.B. effektive Auditgespräche), dazu ist es nötig, dass - Sie ... (z.B. rechtzeitig absagen)“
- „Wo können wir uns da entgegenkommen?“

Das Spiel „Thema wechseln“ („Wenn Sie dies erwähnen, fällt mir ein, dass ... (neues Thema)“)

4. Sofort mitspielen und das Heft wieder in die Hand nehmen, z.B.

- „Ein guter Hinweis, der aber nicht zum Thema gehört.“
- „Genau darum geht es momentan nicht, deshalb ... (altes Thema).“

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools

Das „Unterbrechungsspiel“ („Darf ich Sie schnell unterbrechen?“)

5. Die Störung und Irritation verhindern. Nicht aus dem Konzept bringen lassen, mit der Gegenreaktion

- „Gern. Aber lassen Sie mich vorher noch kurz den Gedanken fertig machen.“
- „Nein“, ich muss die Checkliste abarbeiten ...“

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

6. Ein überraschendes Gegenspiel spielen, z.B.

- „Wie meinen Sie das? (Abwehr der Killerphrase)“
- „Schade“, dass Sie dies nicht weiter konkretisieren.“

Das „der Auditor ist nicht kompetent Spiel“ („So ein Blödsinn. Was Sie da sagen kann nicht stimmen.“)

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

7. „Fragen statt sagen“, die Königsdisziplin des Auditors.

„Gerne erzähle ich Ihnen, warum ich in meinem Fachbereich kompetent bin und
Erfahrung habe. Was kann ich für Sie tun?“

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Das Spiel „den Auditor verunsichern“ (mürrisches Murmeln, Kopfschütteln, ironisches Lächeln, Gähnen, Wegschauen, Blättern in den Unterlagen, ...)

8. Beispiel einer Reaktionen, die das Spiel stoppen könnte:

„Schützen Sie nur den Kopf.“

„Auch ich wollte dieses Ergebnis kaum glauben ...“

„Mir ging es auch so, wie ich dies das erste mal gehört habe ...“

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools**
informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:
Registrieren und downloaden!

Hinweise zur Anpassung des Dokumentes an die Organisation:

Um das Tool an Ihre Dokumentenstruktur anzupassen, gehen Sie (hier am Beispiel der Version MS Office 2010 dargestellt) bitte folgendermaßen vor:

1. Aktivieren Sie in der Leiste „Start“, Gruppe „Absatz“ das Symbol „Alle anzeigen“. Alternativ können Sie in der Leiste „Datei“ auf „Optionen“ klicken, im sich öffnenden Fenster „Anzeige“ auswählen und das Häkchen bei „alle Formatierungszeichen anzeigen“ setzen.
2. Löschen Sie nun zuerst das Textfeld mit dem Titel und danach die Grafik, indem Sie diese Objekte jeweils markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
3. Danach löschen Sie den verbliebenen Abschnittswechsel (oben), indem Sie diesen markieren und ebenfalls die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
4. Mittels „Doppelklick“ auf die Kopf- oder Fußzeile können Sie diese nun öffnen und die Texte und deren Formatierungen entsprechend Ihren Wünschen gestalten.
5. Löschen Sie das Kopfzeilen-Logo wie vorher, indem Sie dieses markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
6. Ein neues Logo fügen Sie ein, indem Sie in der Leiste „Einfügen“, Gruppe „Illustrationen“ auf das Icon „Grafik“ klicken und Ihre Datei auswählen.
7. Diese Hinweisseite entfernen Sie, indem Sie (ab dem letzten Seitenumbruch) alles markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
8. Das Dokument ist im Kompatibilitätsmodus (*.doc) zu vorherigen Office-Versionen gespeichert. In der Leiste „Datei“, können Sie das Dokument durch Betätigen der Schaltfläche „Konvertieren“ in das aktuelle Format *.docx umspeichern.

Nutzungsbedingungen von Fachinformationen:

- (1) Für vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen haftet der Lizenzgeber. Dies gilt auch für Erfüllungsgehilfen.
- (2) Für Garantien haftet der Lizenzgeber unbeschränkt.
- (3) Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Lizenzgeber begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden.
- (4) Der Lizenzgeber haftet nicht für Schäden, mit deren Entstehen im Rahmen des Lizenzvertrags nicht gerechnet werden musste.
- (5) Für Datenverlust haftet der Lizenzgeber nur, soweit dieser auch bei der Sorgfaltspflicht entsprechender Datensicherung entstanden wäre.
- (6) Eine Haftung für entgangenen Gewinn, für Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Lizenznehmer sowie für sonstige Folgeschäden ist ausgeschlossen.
- (7) Der Lizenzgeber haftet nicht für den wirtschaftlichen Erfolg des Einsatzes der Tools oder Trainings.
- (8) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.