

BUSINESS-KNIGGE

Umgangsformen flexibel einsetzen

«Wie gelingt es dem Herrn Meister nur immer, so sympathisch, sachverständig und souverän zu wirken?»

Liebe Leserinnen und Leser

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. Dabei entscheidet gerade dieser kurze Moment über Erfolg oder Misserfolg. Besonders in beschleunigten Zeiten wie diesen fehlt es bei persönlichen und geschäftlichen Begegnungen oft an lebendiger Ausstrahlung und Aufmerksamkeit dem Gesprächspartner gegenüber. Die Terminkalender sind überbucht, die Verantwortung drückt, die Motivation ist auf dem Tiefpunkt und die persönliche Wirkung wird schamlos oder unbeabsichtigt vernachlässigt.



Das Geschäftsessen, das Meeting, die Konferenz – sie sind nur Mittel zum Zweck, um die nächste Etappe im Geschäftsalltag zu erreichen. Im Grunde fehlt es an Bewusstsein für die Situation und den Augenblick. Man glänzt mehr mit Abwesenheit als Anwesenheit. Die Versuchung liegt nahe, diese Begegnungen möglichst schnell hinter sich zu bringen, um Zeit aufzuholen bzw. sich Raum für «wichtigere» Dinge zu verschaffen. Und wenn einem dann die eigene Ungeduld auffällt und man zuhause vor dem Schlafen gehen die Bilder des Tages nochmals passieren lässt, dann erkennt man womöglich instinktiv, wo man ins Fettnäpfchen getreten ist, sich aufgebläht hat, jemandem ins Wort gefahren ist, rastlos war, etwas zu hastig gegessen hat, usw. Genau dann fragt man sich auch:

«Wie gelingt es dem Herrn Meister nur immer, so sympathisch, sachverständig und souverän zu wirken?»

Nun. Gute Etikette ist ein Spiegel der Zeit. Nur wenige Sekunden bestimmen über Wohlgefallen oder Abneigung. Herr Meister kennt die Benimmregeln und setzt auf Höflichkeit, Zuvorkommenheit und Persönlichkeit. Um sich beruflich zu entfalten, sollte man fähig sein, mit unvorhersehbaren Situationen und verschiedenen Geschäftskreisen umgehen zu können. Erst wer sich Umgangsformen präzise aneignet, ist fähig, sie flexibel einzusetzen.

In den VMT-Business-Knigge-Seminaren erfährt der Teilnehmer alles über persönliche Wirkung und Wahrnehmung. Natürliche Souveränität und Authentizität stehen hier im Mittelpunkt. Was sind Konventionen, Kultur und Tabus im Umgang mit Menschen? Im direkten Rollentraining bereitet Sie der VMT-Business-Knigge auf Ihre Begegnungen im Geschäftsleben vor und gibt Ihnen konkrete Techniken und Verhaltensformen mit auf den Weg, um Ihren Auftritt noch mehr zu verfeinern. Dabei reicht das Themenspektrum von der Körpersprache und Kommunikation, über Dresscode, Tischkultur und persönliche Wirkung, bis zu Spielräumen und Spielregeln in der Geschäftswelt. Sie erfahren, dass Menschen in einer bestimmten Situation ganz subjektive Erwartungen haben, die sie auf ihre eigene Weise interpretieren. So entscheidet sich, ob andere kompetent erscheinen oder nicht, ob man glaubwürdig wirkt oder nicht. Entsprechend zeigt sich, ob es sich lohnt, den Kontakt aufrecht zu erhalten – und das ist (unabhängig davon, ob Sie ihre Gabel am Tisch richtig halten) die wesentliche Frage bei jeder Begegnung.

Teilen Sie diese Gedanken mit ihrem Umfeld und versenden Sie diesen Newsletter per E-Mail. Auf der VMT-Website <http://www.vmt-training.com> können sie sich jederzeit gerne selbst als Newsletter-Empfänger eintragen lassen, falls Sie das nicht schon getan haben.

Ihnen, privat und beruflich ganz herzlich einen «anständigen» Start ins neue Jahr.

Herzliche Grüsse
Heidi M. Zöllig und Bruno L. Catellani



DIE VMT-SCHMERZTECHNIK

Verkaufen, wo es weh tut – die «neue Formel»

Für Millionen von Menschen, die täglich versuchen, im Verkauf ihre Abschlussquoten zu erreichen, gilt das folgende Grundverständnis ihrer Aufgabe: **Verkaufen = Bedürfnisse befriedigen**. In einer Situation der Übersättigung und globaler Überangebote baut das Institut die Methodik für ihr Verkaufstraining auf einer ganz anderen Gleichung auf. Diese «neue Formel» ist der Schlüssel zu einer revolutionär-veränderten Einsicht in die eigentlichen Dynamiken, die sich heute während einer Verkaufssituation abspielen. Die VMT-Schmerztechnik setzt auf den Lösungssatz:

Verkaufen = Schmerzen eliminieren

Die Kernaufgabe im B2B-Verkaufsprozess bedeutet also, Schmerzen zu eliminieren bzw. dem Kunden zu helfen, das richtige Schmerzmittel oder die passende Schmerztherapie zu bekommen. Entsprechend gilt es für jede verkaufsorientierte Organisation und jeden einzelnen professionellen Verkaufsverantwortlichen schon in der Vorbereitungsphase herauszufinden, welche Probleme ein spezifischer Kunde haben könnte. Die Aufgabe eines ausgewiesenen «Schmerz-Experten» besteht dann darin, dem Kunden zu helfen, sich selbst bewusst zu machen, welche negativen oder eventuell gar gefährlichen Konsequenzen sich für ihn ergäben, wenn er eine als wichtig und dringlich erkannte Lösung aufschieben würde.



Allein die Überzeugung und das vertiefte Bewusstsein, dass der Verkäufer seine Kunden nur «heilen» möchte, führt zu einer radikal veränderten Beziehung zwischen Verkäufer und Kunde. Praktisch ist es dabei unerlässlich, sich gemeinsam mit dem Kunden darauf zu konzentrieren, bekannte und bisher unbewusste Probleme aufzuspüren. Es darf dabei in keinem Moment darum gehen, dem Kunden eigene Produkte oder Dienstleistungen vorzustellen und zu erklären. (Das jedoch ist eine Aufgabe für gut trainierte Experten, denn selbst der Kunde erwartet vom Verkäufer traditionell, dass er Lösungen vorstellt, die er in seinem «Bauchladen» mitführt). Die Resultate, welche Verkaufsspezialisten mit dieser VMT-Schmerztechnik in anspruchsvollen, mehrstufigen B2B-Verkaufsprozessen erzielen, verblüffen selbst «alte Verkaufsfüchse». Ihr Beruf wird dadurch entscheidend aufgewertet: Die Ära der einfach gestrickten «Produkte-Geiger und -Erklärer» ist endgültig vorbei.

Rufen Sie spontan an, um sich von der Effektivität der VMT-Schmerztechnik überzeugen zu lassen. Gerne stellt Ihnen Bruno L. Catellani dieses Modul bei einem persönlichen Gespräch im Detail vor.

TESTIMONIALS

Kommentare und Rückmeldungen von Seminarteilnehmerinnen und Seminarteilnehmern

Business-Knigge

Peter Brandenberger, HELSANA, Leiter Region Zürich/Ostschweiz



Wir vom HELSANA Firmenkundengeschäft sind stolz auf unsere Vertriebskultur. Als Marktleader ist es uns wichtig, dass unsere Mitarbeitenden sich nicht nur fachlich stetig weiterentwickeln, sondern auch ihre Fähigkeiten in verschiedenen Situationen im Alltag im Umgang mit Kunden beherrschen. Unter anderem legen wir grossen Wert auf einen professionellen und einheitlichen Auftritt. Das VMT-Seminar Business-Knigge haben wir für unsere Generalagenten und Firmenkundenberater sowie Gesundheitsmanager ausgewählt. Was wir da alles von Frau Heidi

M. Zöllig – charmant, diplomatisch, einfühlbar, aber auch bestimmt – in diesen zwei Tagen vermittelt bekommen haben, hat alle unsere Erwartungen übertroffen. Viele Themen sind angesprochen worden – wie zum Beispiel: Verbale und non-verbale Kommunikation, Business-Kleidung, gegenseitiges Vorstellen, Rollenspiele als Gastgeber/-in und vieles mehr. Die Feedbacks aller Teilnehmenden waren einstimmig und äusserst positiv. Wir danken Heidi M. Zöllig für das, was sie uns mit auf den Weg gegeben hat. Wir werden dadurch sicherlich in Zukunft das eine oder andere Fettnäpfchen elegant «umschiffen».

Management Kommunikation MK-1

Pietro Mariotti

Geberit, Leiter Technik / Head Technology, Vertrieb Deutschland

Bruno L. Catellani hat mich mit hoher Kompetenz, menschlicher Wärme und Zielstrebigkeit begleitet, angeregt und herausgefordert. Persönlich habe ich entscheidende Impulse für meine eigene Entwicklung erhalten, für die ich sehr dankbar bin. Heute sehe ich Kommunikation als zentrales Führungsinstrument meiner Tätigkeit.

Interhome Geschäftsleitung – Management-Werkstatt

Jörg Herrmann, Interhome AG, Head of Purchasing



Auch wenn der Alltag mich schon längst wieder eingeholt hat, so habe ich täglich immer wieder meine «MMMs» vor Augen, die mir die Richtung vorgeben. Rückblickend hat mich die Werkstatt persönlich sehr beschäftigt und ich blicke mit grossen Erwartungen an mich selbst in die Zukunft. Meine Anforderungen an den Workshop waren völlig anders, als das, was ich letztendlich erlebt habe. Ich bin in diese Veranstaltung gegangen mit der Vorstellung, dass uns ein Trainer oder Coach sagt, was wir falsch machen und wie wir es besser machen können und sollten. Dass wir das alles selber erarbeiten, selber zu der Erkenntnis kommen und zum Schluss feststellen, dass nur jeder selbst sich ändern muss, um das Hochleistungsteam zu bilden und zu stärken, hätte ich nicht erwartet.

Die Werkstatt war für mich ein «Öffner», meine Person um mein Handeln zu reflektieren, mit der Erkenntnis, dass hier viel Arbeit vor mir liegt. Sein eigenes Tun ständig zu hinterfragen, erfordert sehr viel Mut und Kraft. Somit hoffe ich, in dem MK1-Seminar weitere Impulse für diesen Veränderungsprozess zu erlangen. Für mich ist es im Nachhinein immer wieder beeindruckend, wie wenig Aktion vom Trainer selber persönlich ausgegangen ist. Es waren immer wieder nur einzelne Momente in denen er Akzente gesetzt hat, die uns wieder weiter in die richtige Richtung und schlussendlich zum richtigen Ziel gebracht haben. Hut ab! Eine Management-Werkstatt ist die ideale Basis für ein Unternehmen, um die Grundlage zu schaffen für ein effizientes Zusammenarbeiten in einem Hochleistungsteam. Ich freue mich schon heute auf ein Wiedersehen.

Roger Müller, Interhome AG

Guten Tag Bruno

Zuerst, ich bin stark frustriert! Trotz positiver Denkhaltung habe ich im Pokern immer verloren – das liegt aber eher an mir und nicht an der Werkstatt. Ein Nachteil hatte der «Open Space»-Ansatz, du kamst zu wenig zu Wort – dir zuzuhören ist spannend und lehrreich. Deine Anekdoten wurden richtig zum Leben erweckt und weckten mich.

- Final: Ich fühle mich richtig gut!
- Etwas besorgt, leicht verängstigt, auch mit etwas Wut im Bauch, ohne-zu-wissen-was-auf-mich zukommt, ging ich schwach nervös in diese Klausurtag – nun, danach fühle ich mich richtig frei, entleert und voller Tatendrang!
- Meine Erwartungen wurden übertroffen – es «menschelt» überall – wir waren «blockiert» und diese strukturierte Aussprache bzw. Werkstatt tat gut – persönlich wie auch geschäftlich. Es war 5 vor 12!
- Mein Highlight ist der «Outcome», ob die Gebote, der Fokus, speziell aber die Einigkeit und Einheit, gemeinsam als Team die gleichen Ziele anzugehen. Wir sprechen wieder die gleiche Sprache!
- Ein Werkstatt-Management-Level, der ans Eingemachte geht! Open Space ist gleich öffnen – den inneren Schweinhund überwinden und im Sinne des Ganzen dich einbringen. Tust du dies, wird Freiraum geschaffen, um (wieder) erfolgreich zu sein. Sei bereit, Ungesagtes zu sagen – nicht ganz so einfach, aber für ein positives Endresultat zwingend. Bist du dazu bereit, dann würde ich meinem Freund so eine Werkstatt empfehlen.
- «Führe eine solche Werkstatt mit deinem Team nur durch, wenn du den richtigen Moderator dazu hast!» Die Leitung ist auch bei Open Space der Key!

Bruno, ich bin sehr froh, durfte und konnte ich an dieser Werkstatt teilnehmen und mitmachen. Kritik an der Werkstatt habe ich keine, höchstens an mich selber, ich hätte noch mehr einbringen können.

Vielen Dank für alles und hoffentlich bis bald
Roger

Marcello Bologna, Interhome AG, CFO

Lieber Bruno

Zuallererst ein ganz grosses Dankeschön. Meine Erwartungen waren nicht sehr gross, ich gebe es zu. Mir schienen einige Meinungsverschiedenheiten in unserer Gruppe unüberbrückbar. Umso glücklicher bin ich über das Resultat. Ohne Deine Moderation und Deine Hilfe wäre dieser Ausgang undenkbar gewesen. Aus meiner Sicht kommt noch dazu, dass alle angestrebten Massnahmen nun umgesetzt werden (es wird nicht beim blossen Vorsatz bleiben) und dass ich das Gefühl habe, wir alle ziehen am gleichen Strick. Das persönliche Highlight in diesen Tagen war der Spiegel, den du mir vorgelegt hast. Ich hatte mich zu lange nicht mehr selber darin betrachtet. Einem Freund würde ich es so beschreiben: «Wenn du ein Problem hast im Umgang mit Deinen Kollegen im Betrieb, dann rede doch mit Bruno Catellani, er wird dir weiterhelfen.»

Liebe Grüsse
Marcello Bologna

Als Abschluss und Ergänzung dieser Rückmeldungen noch die Perspektive des CEOs:

Simon Lehmann, Interhome AG, CEO

Lieber Bruno,

Vielen herzlichen Dank für Dein Engagement in Damüls. Es war einmal mehr ein unvergesslicher Event mit Dir. Ich bin überzeugt, dass es uns gelingen wird, den einzigartigen Spirit dieser Management Werkstatt nachhaltig am Leben zu halten. Dies wird uns sehr schnell zu noch erfreulicheren Resultaten führen. Entscheidend ist jetzt, dass es uns gelingt, unsere Prinzipien ernst zu nehmen und unsere Beschlüsse konsequent anzupacken.



Die Werkstatt hat allen deutlich aufgezeigt, dass alles, was wir anpacken, bei uns selbst beginnt. Wer nicht bereit ist, ernsthaft an sich zu arbeiten, wird keine Spitzenleistungen erbringen. Ein Hochleistungsteam kann nur funktionieren, wenn sich jeder Einzelne bewusst ist, was sein Beitrag zum Ganzen ist, seine Stärken und Schwächen klar kennt und den Mut hat, immer wieder neue Wege zu gehen. Mit anderen Worten: Es braucht gar nicht viel, um grosse Dinge anzugehen. Es braucht einige gute und klare Prinzipien und die Grösse, sein Tun ständig zu hinterfragen. Nur ein Beispiel: Der Kunde gehört (noch) viel mehr in den Mittelpunkt unseres täglichen Eiferns (jedoch nicht als Floskel, sondern als reales Tun). Eigentlich ist alles so logisch, aber wenn man sich nicht immer wieder intensiv damit auseinandersetzt, verlieren wir vor lauter Routine immer wieder den klaren Weg aus den Augen.

Diese Tage in Damüls haben mir und dem Team diese Punkte sehr deutlich aufgezeigt. Es war eine Bereicherung auf allen Ebenen. All meine Erwartungen wurden erfüllt, auch die Erkenntnisse für mich persönlich waren einmal mehr ein Highlight. Der klare Höhepunkt dieser Management Werkstatt war für mich, aus etwa 200 Moderationskarten mit Chancen, Schwächen, Risiken und Gefahren ein total klares Ziel zu formulieren und das gesamte Team darauf zu fokussieren.

Ein spannender Nebeneffekt war, dass es uns dabei gelang, verborgene interpersonelle Konflikte aufzudecken und konstruktiv zu lösen. Dabei haben wir alle eindrücklich gespürt, wie wichtig auch in einem hochklassigen Team gegenseitiges Vertrauen ist. Ich bin überzeugt, dass sich jede Geschäftsleitung mindestens alle zwei Jahre Zeit reservieren sollte, mit dieser Management Werkstatt allfällige Probleme, Risiken und bisher eventuell zu wenig beachtete Chancen rechtzeitig zu identifizieren. Und daraus einen klar definierten Weg mit präzis definiertem Massnahmen-katalog zu formulieren.

Mit besten Grüssen,
Simon

Aktuelle Seminare

Es gibt noch einzelne Plätze in folgenden Seminaren:

- MK-1 Management-Kommunikation «Persönlichkeit und Sprechen»**
04. – 08. April 2011
03. – 07. Okt. 2011

- MK-2 Management-Kommunikation «Persönlichkeit und Überzeugen»**
11. – 15. April 2011
10. – 14. Okt. 2011

- MK-3 ausgebucht**

- MK-4 Management-Kommunikation «Persönlichkeit und Glaubwürdigkeit»**
24. – 28. Okt. 2011

- MK-5 ausgebucht**

- VG-1 Verkaufs-Grundlagen «Mit weniger Aufwand mehr Erfolg»**
07. – 10. März 2011
24. – 27. Okt. 2011

- VG-2 Verkaufs-Grundlagen «Erfolgreich sein, wenn andere versagen»**
02. – 05. Mai 2011
07. – 10. Nov. 2011

- BKS Business-Knigge Seminare «Erfolg mit Stil»**
05. – 06. April 2011
06. – 07. September 2011

Für Raschentschlossene Anmeldungen <http://www.vmt-training.com>