

DIE DATENBANK FÜR
UNTERNEHMER, GEWERBETREIBENDE,
SELBSTÄNDIGE UND FREIBERUFLER



INFOS



TOOLS



TRAININGS

Tools for Business Success

Schwierige Gesprächssituationen

KNOWNOW

WISSEN · WERKZEUGE · WEITERBILDUNGSMEDIEN

- Sofort nutzbar
- Permanente Updates
- In der Praxis erprobt

Checkliste zum Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen:

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

I. Grundsätzliche Verhaltensregeln in Gesprächen mit „schwierigen“ Partnern

Frei 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. **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**

- „Stimmt das? Wie kann ich im weiteren Gespräch zukünftig reagieren / mit Herrn / Frau X. umgehen?“

8. **Stoppen**

- „Stopp, das geht nicht mit mir, mit Herr X. Ich fühle mich durch welche Aussagen bedrängt, beleidigt, gestört, provoziert ... etc. Ich bitte Sie, das zu unterlassen.“

9. **Umgang mit Aggression & Ablehnung**

z.B. für Aggression oder Ablehnung:

- Traurigkeit, Frustration über enttäushtes 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)

Frei 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 ...“



Frei Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links



Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos



Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Das Spiel „der Auditor ist nicht kompetent“ (kritische Mimik, Kopfschütteln, ironisches Lächeln, Grinsen, Wegschauen, Blättern in den Unterlagen, ...)

8. „Beispiel einer Reaktion auf das Spiel“ (Schütteln Sie nur den Kopf.)

„Schütteln Sie nur den Kopf.“

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

www.know-now.de/join

„Nur ich es auch noch nicht gehört habe ...“

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 2003 dargestellt) bitte folgendermaßen vor:

1. Setzen Sie das Häkchen unter „Extras“ - „Optionen...“ - „Ansicht“ - „Formatierungszeichen im Feld „Alle“, indem Sie dieses anklicken.
2. Löschen Sie das Titelblatt, indem Sie dieses außerhalb der Textfelder markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
3. Löschen Sie den verbliebenen Abschnittswechsel, 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. Die Kopfzeilen-Grafik können Sie wie vorher löschen, indem Sie diese markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
6. Eine neue Grafik fügen Sie über die Menüpunkte „Einfügen“ - „Grafik“ - „Aus Datei“ ein.
7. Diese Hinweisseite(n) entfernen Sie, indem Sie die (ab dem letzten Seitenumbruch) alles markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.

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.