



Wirkung beim Kunden maximieren

Werkstattbericht 10/2011 // WIMAX-Training bei der BrandP Group
CORMENS schult Unternehmensberater in effektiver Gesprächsführung

„Normalerweise stelle ich mich im ersten Gespräch dem Kunden vor. Nun soll ich plötzlich zum Kunden sagen: 'Welche Fragen haben Sie an mich?'" Anke Köster ist erst einmal erstaunt über ihre Aufgabe in der Praxis-Übung, erkennt jedoch bald den Nutzen: „Der Kunde will ja wissen, ob ich die Richtige bin. Und so erfahre ich, worauf es ihm ankommt.“

Mit elf Kollegen und Kolleginnen trainiert die Unternehmensberaterin zwei Tage intensiv, wichtige Kundengespräche sicher und erfolgreich zu führen. Die Methode: Zwei Teilnehmer simulieren eine typische Situation aus ihrem Berufsalltag, ein dritter beobachtet und gibt Feedback. Die CORMENS-Trainer Dirk und Viola Stoess unterbrechen in kurzen Abständen, erklären Fehler,

geben Tipps - und sofort folgt die zweite Chance. Schritt für Schritt verändern die Berater so ihr Verhalten. Sie erlernen neue Mikro-Gesprächsmuster, die alte, oft unbewusste Muster, ersetzen. Anke Köster ist beeindruckt: „Es ist spannend zu erleben, wie sehr man sich in so kurzer Zeit verbessern kann.“

Gemeinsam besser werden - darum geht es in diesem Seminar für die BrandP-Group, unter deren Dach sich die Beratungsunternehmen enowa und nobisCum 2010 zusammengeschlossen haben. Mitarbeiter, die sich vorher kaum kannten, bilden im Training ein Team. Und in der Realität bauen sie dann eine wirkungsvolle Beziehung zum Kunden auf. Speziell dafür hat CORMENS WIMAX entwickelt: um die Wirkung beim Kunden zu MAXimieren – egal ob der

aus der Chemie-, Pharma- und Lebensmittelbranche kommt wie bei enowa, oder aus der Versicherungswirtschaft, wie bei nobisCum – egal, ob die Leistung Beratung oder Softwareentwicklung ist. Immer ist emotionale Intelligenz gefragt.

Die Fortbildung konzentriert sich zunächst auf den ersten Kontakt von Berater und Kunde. „Im Vorstellungsgespräch wird das Fundament für die Beziehung gelegt und damit für das Projekt,“ erklärt Pierre Dubosq, Geschäftsführer von nobisCum Deutschland. WIMAX vermittelt deshalb das Ziel: Das ist das beste und wert-

vollste Gespräch, das der Kunde jemals zu seinem Projekt geführt hat.

Aus der Analyse vieler Gespräche wissen die Trainer von CORMENS jedoch, dass es hier oft zu schnell zur Sache geht. Ein Beispiel: Aus dem Vertrieb kam für den Berater das Briefing, ein neues, webbasiertes Bestandsführungssystem sei für ein Großunternehmen einzurichten. Der Berater geht zum Kunden. Die Anforderungen werden ihm im Gespräch schnell klar. Die Entwicklung beginnt. Erst Wochen später taucht ein Problem auf: Abteilung H des Unternehmens hat bereits ein nicht-webbasiertes System und will es nicht aufgeben.

Um so eine wichtige Informationen nicht zu verpassen, üben die Berater im Seminar, die „Kraft der Pause zu nutzen“, wie es CORMENS-Geschäftsführer und -Trainer Dirk Stoess nennt. „Abzuwarten, was kommt da noch?“ Und natürlich, die richtigen Fragen zu stellen.

Die Consultants lernen, die wirklichen Bedürfnisse des Kunden zu erkennen, daraus den Bedarf abzuleiten und gemeinsam eine Lösung zu suchen, die dann beide als Commitment vereinbaren. Der Leitfaden für das Gespräch lautet: EOv - Erfassen, Ordnen, Vertiefen. Jürgen Reichert, Senior-IT-Consultant bei nobisCum, findet die trainierte Methode „sehr verständlich“.

Mit seiner Gesprächsführung war er zwar bisher schon zufrieden, auch „wenn uns IT-Beratern manchmal nachgesagt wird, dass wir ein bisschen 'nerdig' sind“. Doch der verinnerlichte Fragenkatalog hilft ihm, noch methodischer vorzugehen. „Das kommt beim Kunden gut an. Der fühlt sich abgeholt und auf neue Ideen gebracht. Und ich fühle mich sicherer, weil er meine Aufgaben konkreter benennt.“

Im Training bekommen die Teilnehmer am Ende jeder Einheit Raum, um zu

„Gemeinsam besser werden...“

reflektieren. Jeder schreibt auf, was er gelernt hat. Nach zwei Tagen hat Anke Köster viel Neues erfahren und brennt darauf, das Gelernte im Umgang mit Kunden und Kollegen umzusetzen. Jürgen Reichert dagegen hätte „gerne an einzelnen Stellen noch ein bisschen mehr Gas gegeben“. In Absprache mit der Geschäftsführung erweitert CORMENS deshalb das Angebot für die erfahrenen Kollegen. In den Folgetrainings gibt es vor allem Konflikt- und Problemgespräche. Denn WIMAX ist ein flexibles Programm. Basierend auf den neuesten Erkenntnissen aus Hirnforschung und Psychologie passt es CORMENS an Bedürfnisse und Bedarf

der Kunden an – ganz so, wie diese es auch mit ihren Kunden tun sollen. „Das Feedback der Teilnehmer“, so nobisCum-Geschäftsführer Pierre Dubosq, „ist durch die Bank exzellent“. Bestnoten bekommen die „angenehme und offene Arbeitsatmosphäre“, das „umfassende Wissen der Trainer“ und die praktischen Übungen.

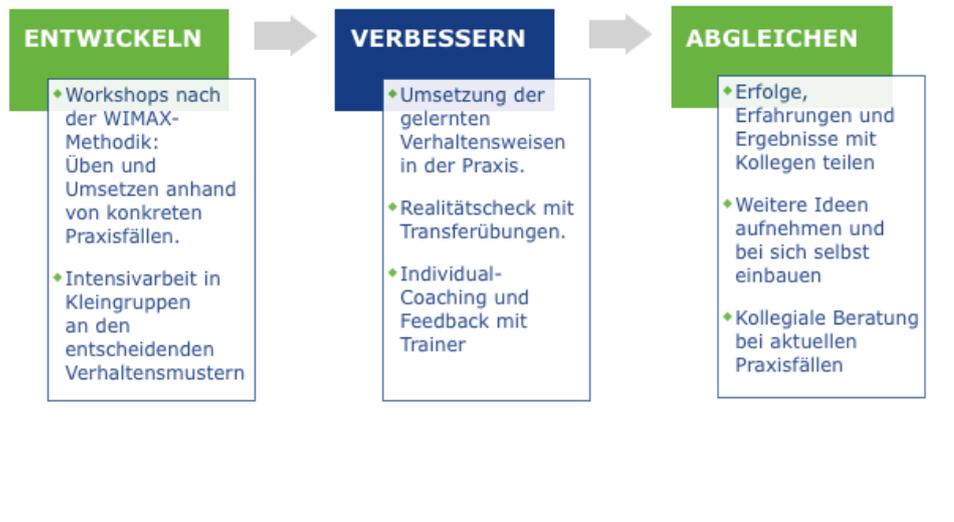
Mit einer persönlichen Analyse ihrer Motive und mit einem Business-Commitment gehen die Teilnehmer aus dem Seminar: Was will ich anders machen? Bis wann? Anke Köster nimmt sich vor, in Konfliktgesprächen noch souveräner vorzugehen. Die Chance, den Vorsatz umzusetzen, kommt schon bald. Und sie ergreift sie: „Ich konnte besser, strukturierter und überzeugungskräftiger argumentieren. Meine innere Unruhe hat man mir nicht angemerkt.“

Einige Wochen später hat Anke Köster ihr persönliches Follow-up-Coaching am Telefon und ist begeistert. „Dirk Stoess war extrem gut vorbereitet und konnte mir anhand meines Profils sehr gut erklären, warum ich in welcher Situation wie reagiere. Ich hatte fast den Eindruck, er kennt mich besser als ich selbst.“ Die gemeinsam herausgearbeiteten Erkenntnisse kann sie auch innerhalb des Teams im Projekt anwenden. Ihr ist jetzt bewusst, dass sie sehr pragmatisch veranlagt ist und deshalb schnell in Handlung umsetzt, was sie verstanden hat. Gleichzeitig



Hat der Berater dem Kunden aktiv zugehört? Stimmt die Gesprächsatmosphäre noch? Lothar Wüst, einer der drei Geschäftsführer von CORMENS, gibt kurzes und konstruktives Feedback. Mikro-Gesprächsmuster trainieren, heißt: Immer wieder unterbrechen, korrigieren, verbessern. Übung macht auch hier den Meister. Der Zeitplan auf dem Flipchart ermöglicht effektives und konzentriertes Arbeiten. Gleichzeitig bleibt das Trainer-Team stets flexibel und geht auf die Wünsche der Teilnehmer ein.

DESIGN WIMAX 2+1



Drei Stufen führen zum Trainingserfolg. Nach dem Auftaktseminar folgen Einzel-Coachings und Abschluss-Workshop. In einem Zeitraum von sechs Monaten haben die CORMENS-Trainer so 72 Berater der BrandP Group geschult.

weiß sie, dass es für manche Kollegen und Kunden einfach wichtig ist, ein Vorhaben noch mal durchzusprechen, bevor es ans Werk geht.

„Ja, die jungen Kollegen,“ schmunzelt Karl-Heinz Koch. „Die gehen manchmal zu schnell drauf los. Aber nach dem Feedback im WIMAX-Training erkennen sie: Ich kann auch anders.“ Der Qualitätsmanager und Senior-Consultant bei enowa ist seit 20 Jahren im Beratergeschäft und gibt ehrlich zu: „Anfangs dachte ich schon: Muss ich mir das noch geben? Von mir aus hätte ich

„Von der offenen Atmosphäre profitieren“

keinen Kurs in Gesprächsführung mehr belegt.“ Aber nach den ersten zwei Tagen war ihm klar, „dass ich doch viel mitnehmen kann. Denn es gibt immer Ecken und Kanten, die man wieder mal abschleifen sollte.“

Und so ist Karl-Heinz Koch einige Wochen später, beim dritten und letzten Teil der Trainingsreihe, engagiert dabei, das Gelernte zu vertiefen oder „den Trampelpfad im Gehirn zu pflastern“, wie es Dirk Stoess nennt. Die Teilnehmer haben sich in den vergangenen Wochen ihre Team- und Kundengespräche genau angesehen. Jetzt sammeln sie die Fragen und Probleme und spielen kritische Situationen durch - den Umgang mit Zauderern, Queru-

lantem oder Gestressten, die eigentlich keine Zeit fürs Treffen haben. Oder die Reaktion auf Killerphrasen wie: „Das haben wir aber immer schon so gemacht. Das ändern wir jetzt nicht.“ Alle haben das Bedürfnis mitzuspielen - mal den Berater und mal den „Bösen“ zu mimen. Jeder will aus diesem Abschlusstag mitnehmen, was er kann. Und die lange Liste ist am Ende komplett abgearbeitet.

Karl-Heinz Koch ist beeindruckt, wie sicher Kollegen geworden sind, die im ersten Training noch unter „Ähms und Ähs nach Worten suchten“. Und es freut ihn, dass im Seminar auch seine Tipps gefragt waren. Mit dieser Erfahrung soll er im Unternehmen demnächst regelmäßig jüngere Kollegen in Projekten „coachen“.

Auch Anke Köster will den Austausch mit den anderen Beratern weiter nutzen. „Ohne das WIMAX-Training hätten wir nie so intensiv gegenseitig von unseren Erfahrungen gelernt.“ Von dieser offenen Atmosphäre im Unternehmen, davon ist sie überzeugt, wird sie noch lange profitieren. Und die Prinzipien der WIMAX-Gesprächsführung hat sie verinnerlicht, weil der rote Faden immer erkennbar war und alles intensiv geübt wurde. „Die Mischung aus Theorie und Praxis war genau richtig. Ich höre jetzt aktiver zu. So komme ich mit dem Kunden zu einem echten Commitment. Und damit können wir beide besser arbeiten.“

WIMAX

Wozu?

Sie treten kompetent auf. Ihre Geschäftspartner sehen den Nutzen der Zusammenarbeit. Mit überzeugten Kunden machen Sie mehr und bessere Geschäfte.

Wie?

Sie erkennen die tatsächlich relevanten Themen für Ihre Kunden und bringen sie auf den Punkt. Daraus entwickeln Sie mit den Kunden passgenaue Lösungen. Das gemeinsame Ziel lässt die Umsetzung besser gelingen. Schwierigkeiten meistern Sie, weil Sie Ihre Kunden wirklich verstehen.

Wodurch?

WIMAX trainiert Mikro-Gesprächsmuster - leicht erlernbar, direkt einsetzbar und äußerst effizient. Gemeinsam erarbeiten wir die wirksamsten Gesprächsmuster für Ihr Geschäft.

Wir machen ineffektive, eingeschliffene Muster bewusst und bieten neue, erfolgreiche Muster an. Die Teilnehmer kombinieren eigene, bewährte Vorgehensweisen mit neuen Impulsen. Daraus entsteht die für sie passende, weil eigene Gesprächsstrategie.

Beim erfolgreichen Lernen steht an erster Stelle die Praxis. Alle Teilnehmer üben Mikro-Gesprächsausschnitte aus ihrem täglichen Geschäft. Präzises Feedback führt zur Korrektur, Wiederholung zur Verbesserung.

Eine offene, vertrauensvollen Atmosphäre und eine klare Struktur sorgen für Freude, Akzeptanz und nachhaltige Veränderung.

Die Teilnehmer erweitern ihr Verhaltensrepertoire. Sie gewinnen Sicherheit in entscheidenden Situationen, insbesondere bei Problemen und Konflikten. Im Alltag setzen sie das Gelernte um.



Mit Herz und Verstand – das Motto von Cormens.

In Analyse, Training und Beratung liegt der Focus auf drei Feldern.

Cormens-Geschäftsführer Dirk Stoess erklärt die Kernkompetenzen.

Führung

Als Führungskraft lenken Sie die Aufmerksamkeit von Denken und Handeln auf Ergebnisse. Entwickeln Sie mit uns Zukunftsszenarien und öffnen Sie den Raum für "Wert" schöpfende und "Wert" schätzende Beziehungen.



Veränderung

Menschen und Unternehmen sind dauerhaft gefordert, sich auf neue Situationen einzu-stellen. Das ist nicht immer einfach, geschweige denn bequem. Wenn es gelingt, macht es Freude –wir helfen Ihnen dabei!

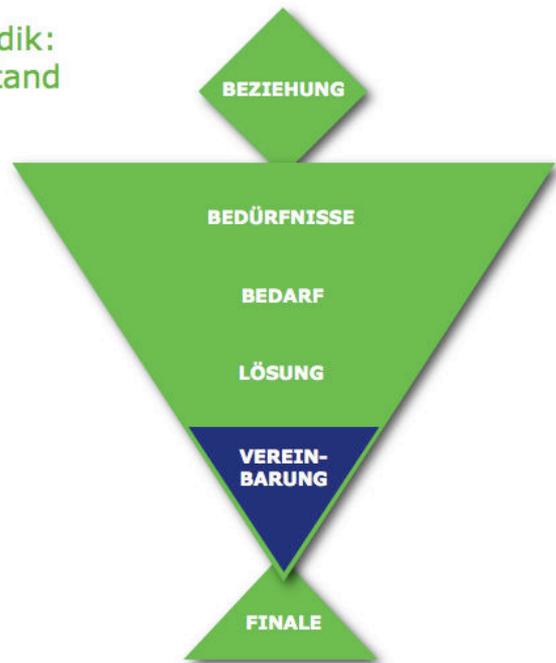


Vertrieb

Erfolgreiche Menschen unterscheiden sich von anderen: bei vergleichbaren Angeboten sind sie der "Wettbewerbsvorteil". Diesen Vorsprung bauen wir mit Ihnen auf und aus.



**Die WIMAX-Methodik:
Mit Herz und Verstand
Wirkung erzielen**



Warum funktioniert WIMAX?

WIMAX basiert auf aktuellen und fundierten Ergebnissen der neurobiologischen Verhaltensforschung:

BEZIEHUNG

Die Basis erfolgreichen Handelns ist die Fähigkeit, Beziehungen aufzubauen. Beziehung schafft Vertrauen. Vertrauen nimmt Ängste und aktiviert die Motivation.

BEDÜRFNISSE

„Andere motivieren zu wollen, ist hirntechnischer Unsinn“, sagt einer der führenden Hirnforscher, Gerald Hüther. Nur seine eigenen Bedürfnisse motivieren den Kunden. Ein guter Berater erkundet diese frei von eigenen Vorannahmen. Er baut Vertrauen auf und vermeidet einen zu schnellen Ziel-Fokus im Kundengespräch. So bleibt die neuronale Aktivität auf beiden Seiten im „Kreativitätsmodus“. Erst später wird sortiert und eingegrenzt. Dann wird aus der globalen Bedürfnisaktivierung eine konkrete Handlungsaktivierung.

BEDARF

Aus dem starken Bedürfnis „Ich will...“ formulieren Berater und Kunde einen konkreter Bedarf: „Dafür brauche ich ...“. Dadurch verknüpfen sich auf neuronaler Ebene emotionale mit kognitiven Netzwerken. Das Limbische System kommuniziert mit kognitiven Frontalhirn-Funktionen. Auch hier gilt es, vorhandene Präferenzen und Überzeugungsmuster zu nutzen, statt Kunden „überzeugen“ zu wollen.

LÖSUNG

Für Bedürfnis und Bedarf entwickelt der Berater mit dem Kunden eine Lösung und konkrete Handlungsschritte. Beschränkt man sich auf ein passgenaues Angebot, verstärkt das die Wirkung der präsentierten Lösung erheblich. Und beim Kunden steigt die Handlungsbereitschaft im Dopaminergen System. Kurz: Er ist motiviert.

ABSCHLUSS

In der letzten inhaltlichen Gesprächsphase erfolgt der letzte Schritt: Nach der emotionalen Aktivierung (Wollen), der kognitiven Aktivierung (Brauchen) und der konkreten Handlungsmöglichkeit (Lösung) beginnt nun die tatsächliche Ausführung (Aktion)

FINALE

Am Ende ist Gelegenheit, die noch übrigen „losen Enden“ des Gesprächs wieder aufzugreifen und damit einen Themenspeicher für Folgegespräche zu eröffnen.

CORMENS GmbH

Sophienstraße 2
D-80333 München

+49 (0)89-442 38 37 20
+49 (0)151-23 53 55 20
dirk.stoess@cormens.com

