

## Ein neuer Kommunikationsstil ist gefragt

**D**as Geschäftsjahr 2020 wird anders. Wichtige Kontaktmöglichkeiten, wie Messen, Kundengespräche, Produktpräsentationen oder Branchentreffen werden in den nächsten Monaten wegfallen oder verschoben. Somit ist der persönliche Dialog und das Herstellen einer womöglich neuen Kundenbeziehung von Angesicht zu Angesicht ungeahnt verlorengegangen. interfon adress hat darüber mit Rhetoriktrainer Christoph Teschner (via Telefon) gesprochen, um herauszufinden, worauf bei einer Umgestaltung des Kommunikationsstils von Face-to-Face- zu Over-the-Phone-Gesprächen zu achten ist und welche Möglichkeiten darin stecken können.

### interfon adress: Herr Teschner, was wird in Zukunft bei Gesprächen, die rein über digitale Kanäle laufen, wichtig werden? Wie sollten wir uns auf die neue Situation einstellen?

Christoph Teschner: Wenn Nähe wegfällt und Gesprächspartner sich kaum noch im selben Raum befinden, entfallen auch Eindrücke, die durch Körpersprache oder Haltung zustande kommen. Gerade diese Eindrücke geben uns aber ein Bild oder Gefühl für den Menschen, der uns gegenüber sitzt. Vertrauen speist sich jetzt also im Wesentlichen durch Begriffe und Töne. Es wird in Zukunft darum gehen, mit Worten und der eigenen Stimme Signale zu geben, die Loyalität und Sympathie erkennen lassen.

### Wie sollten Gespräche via Telefon oder Videokonferenzen zukünftig angegangen werden?

Um visuelle Impulse zu geben, können bildhafte Vergleiche genutzt werden oder Begriffe aus dem visuellen Speicher: „unter dem Strich“, „Ziellinie“, „wie ein Fels in der Brandung“, „grau“, „schwarz auf weiß“ oder „vorbildlich“.

Bei anstehenden Videokonferenzen gestaltet man den eigenen Bildhintergrund bewusst. Wichtig ist auch, das Kamerabild scharf zustellen und auf den richtigen Winkel zwischen Kamera und dem eigenen Kopf zu achten. Denn wenn die Kamera von unten nach oben gerichtet ist, erzeugt diese Perspektive etwas Unheimliches. Achten Sie auch auf ein gutes Mikrofon.

### Wie sieht eine sinnvolle Vorbereitung aus?

Ich sollte mir ein gutes Wissen über das Umfeld meines Gesprächspartners verschaffen, mich im Vorfeld in dieses einmal hineindenken. Das erleichtert das Gespräch ungemein. Außerdem werden Worte eine viel größere Bedeutung bekommen.

Die Umstellung, sich auf das Hintergründige der Sprache einzulassen, wird eine vorteilhafte Herausforderung werden. Während der Vorbereitung auf ein Gespräch, sollten Sie Begriffe immer wieder auf mögliche Assoziationen hin überprüfen. Bei Gesprächen, die nicht im persönlichen Umfeld stattfinden, wird es weniger um das „Zuhören“, als vielmehr um das „Hinhören“ gehen.

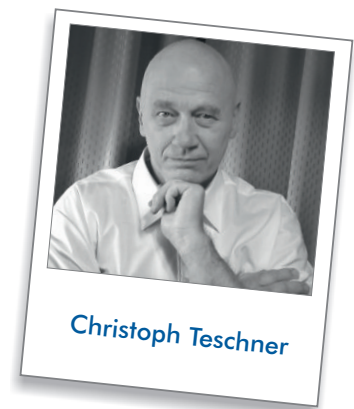
Dieses „Hinhören“ ist etwas umfangreicher und beinhaltet auch das „Vermuten“. „Ich vermute“ während des Gesprächs, was Bedeutung haben, wo ein Schwerpunkt oder wo eine Vermeidung liegen könnte und was auf keinen Fall passieren dürfte.

### Machen Sie uns doch etwas Mut: Was lässt sich in den nächsten Monaten erreichen?

Die Chance besteht darin, mit dem Neuen Jonglieren zu können. Das Recht, mal etwas auszuprobieren. Gefühl und Instinkt sollen bewusst genutzt und benutzt werden. Seien Sie kreativ! Dies alles kann sich in der Sprache und Ihrer persönlichen Ausdrucksform zeigen.

Es wird spannend werden, kann aber auch zum Erfolg führen, weil Beziehungen eine ganz ungewohnte Bedeutung bekommen.

Das wichtigste Ziel: Verbinden Sie sinnvoll Gefühl und Verstand.



Christoph Teschner

Trainer für Prozesskommunikation (TA); PCM® Kahler  
www.teschner-rhetorik.de

### Fünf Tipps für den digitalen (Neu-)Kundenkontakt:

- 1 Versuchen Sie mit Sprache Loyalität und Sympathie entstehen zu lassen.
- 2 Verwenden Sie visuelle Impulse und bildhafte Vergleiche.
- 3 Achten Sie auf einen angemessenen Bildausschnitt bei Videokonferenzen.
- 4 Prüfen Sie Begriffe auf Assoziationen.
- 5 Hören sie „hin“ anstatt nur „zu“.

#### Beratung unter

Telefon: +49 (0) 511 / 606 7777 0

E-Mail: [info@interfon-adress.de](mailto:info@interfon-adress.de)

Internet: [www.interfon-adress.de](http://www.interfon-adress.de)

Herausgeber: interfon adress GmbH, Hannover