ZT WIRTSCHAFT

Mehr als oberflächliches Geplauder – In vier Schritten zum routinierten Small Talker

Viele Zahntechniker halten Small Talk für ein oberflächliches Geplauder oder gar sinnloses Geplänkel. Doch es hat zu Unrecht keinen guten Ruf. Auch wenn Zahntechniker gerade im beruflichen Umfeld viel lieber über fachliche Dinge sprechen, weil sie sich darin sicherer fühlen – wer Small Talk beherrscht, hat einige Vorteile.

© Pressmaster/shutterstock.com

Ein Beispiel: Ein Zahntechniker befindet sich auf einer Veranstaltung mit potenziellen Kunden. Wie kann man jetzt mit dem einen oder anderen Zahnarzt geschickt Kontakt knüpfen und ein Gespräch anfangen? Eher ungeschickt wäre es, direkt auf einen am Stehtisch Kaffee trinkenden Menschen zuzugehen und zu sagen: „Ich bin Herr XY vom Labor ABC und wir machen die besten Aufbissschienen. Soll ich Ihnen gleich ein Muster zeigen oder wollen wir lieber einen Termin machen?“ Selbst wenn der Angesprochene gerade auf der Suche nach einem zahntechnischen Labor wäre, würde er ihn in diesem Moment wohl eher zurückschrecken. Viel zu direkt und massiv war der „Überfall“. Vielleicht hatte er gerade nur keine Lust zu reden. Durch das eher ungeschickte Verhalten des Zahntechnikers ist diese sicherlich auch nicht geweckt worden. Genau hier kommt der berühmte, wenn auch oft unbeliebte, weil nicht gewohnte Small Talk ins Spiel. Er kann – gut gemacht – eine wertvolle Brücke zwischen zwei unbekannten Menschen bauen. Man fällt sozusagen nicht mit der Tür ins Haus, sondern schafft erst einmal eine Vertrauensbasis.

Die Lust des „kleinen Gesprächs“

Doch wie bekommt man nun heraus, wer zum Gespräch aufgelegt ist bzw. aus der Reserve gelockt werden kann? Hier bildet ein Small Talk den optimalen Einstieg. Small Talk heißt übersetzt „kleines Gespräch“ und dient dazu, die Atmosphäre aufzulockern. Das gelingt nur mit harmlosen, oberflächlichen Themen als Einstieg, die zu einem guten Verkaufsgespräch führen können – wohlgemerkt KÖNNEN (nicht müssen!) In folgenden vier Schritten werden Zahntechniker bald zu routinierten Small Talkern:

1. Erst einmal in Ruhe umsehen

Bei der Ankunft im Veranstaltungsraum ist es wichtig, sich einen Moment Zeit zu nehmen und sich umzuschauen, in Ruhe einen Kaffee zu holen und die Umgebung zu scannen: Wo steht jemand alleine und schaut sich vielleicht ebenfalls im Raum um? Wo stehen Grüppchen locker zusammen? Es ist eine gute Strategie, sich hier von Sympathie leiten zu lassen und das erste Gespräch mit jemandem anzufangen, der einem angenehm auffällt. Das sollte allerdings nicht der Kollege sein, mit dem man ständig auf Achse ist. Von ihm ist kein Auftrag zu erwarten. Jemand, den man ab und zu bereits auf Veranstaltungen gesehen hat, aber noch nicht näher kennt, ist sicher eine gute Wahl.

ANZEIGE

Unsere seit Jahren dauerhaft günstigen
Reparatur-Festpreise.
Qualität made in Germany.
Mehr unter
www.logo-dent.de
LOGO-DENT Tel. 07663 3094

2. Vom Begrüßen und Weiterreden

Ist die Entscheidung über den zukünftigen Gesprächspartner gefallen, sollte man ersten Blickkontakt aufnehmen, mit offener Körperhaltung auf ihn zugehen, ihn direkt anschauen, begrüßen und sich selbst vorstellen. Das ist schon der erste Satz (noch nicht der Sieg) zum Small Talk. Gute Themen zum Weiterreden sind:

- Die Veranstaltung selbst. Menschen lieben es, nach ihrer Meinung gefragt zu werden. Warum also nicht fragen, wie die Person auf die Veranstaltung aufmerksam geworden ist, was ihr Motiv ist, dabei zu sein, oder wie sie bei ihr insgesamt ankommt.
- Die Anfahrt. Gemeinsamkeiten sind immer eine gute Basis: „Ich habe gerade im Stau gestanden und bin jetzt wirklich froh, rechtzeitig hier zu sein. Sind Sie schon länger hier?/Sind Sie auch mit dem Auto gekommen?“
- Die Bekanntschaft aus der Ferne: „Hallo, Herr/Frau XY! Bisher haben wir uns immer nur aus der Ferne gesehen/telefonisch gehört. Schön, dass sich jetzt die Gelegenheit zum Gespräch ergibt. Meine Name ist ...“

Mit diesen drei Klassikern kommt man mit den allermeisten Menschen gut ins Gespräch. Das Gegenüber wird antworten und die Unterhaltung sich von ganz alleine weiterentwickeln. Irgendwann ist man dann plötzlich beim sogenannten „Big Talk“ – beispielsweise dem Verkaufsgespräch – angekommen, ohne es zu merken. Ohne smarten Einstieg über den Small Talk wäre dies nicht so leicht und vor allem in den meisten Fällen wesentlich weniger erfolgreich gelungen.

3. Keine Kritik – es sei denn über das Wetter

Wichtig beim Small Talk ist, nichts und niemanden zu kritisieren – im privaten Umfeld beispielsweise schon gar nicht den Gastgeber oder das Bufett. Einzig über das Wetter und den Verkehr darf mäßig geschimpft werden. Denn hier sind sich die Gesprächspartner normalerweise einig. Logisch aber auch: Für die Atmosphäre einer Unterhaltung ist Kritik – an was oder wem auch immer – nicht wirklich förderlich. Besser ist es, beim Gegenüber mit positiven Impulsen zu punkten.

4. Manche Themen sind tabu

Beim Small Talk gibt es einige Themen, die absolut tabu sind: Dazu gehören Politik, Religion, Gesundheit, Geld, Krankheit, Lästern, Jammern. Da man nie weiß, welche Meinung oder Erfahrung der Gesprächspartner gerade mit diesem Thema gemacht hat, macht man selbst am besten einen großen Bogen darum.

Small Talk kann richtig Spaß machen. Vorausgesetzt man sieht ihn nicht als Mittel zum Zweck oder mit dem Ziel, baldmöglichst tiefschürfende Gespräche zu führen. Darum geht es hier nicht! Small Talk ist ein Mittel, um mit Menschen ins Gespräch und dann vielleicht auf ein Thema zu kommen, das beide interessiert. Ob Small Talk also nur aus zwei kurzen Sätzen besteht oder eine Viertelstunde dauert – je nach Umgebung, Zeit und persönlicher Sympathie – kann aus einer zunächst oberflächlichen Unterhaltung plötzlich so viel mehr werden und für den Zahntechniker in vielerlei Hinsicht Sinnvolles entstehen. ZT

ANZEIGE

AUGEN AUF BEIM GOLDVERKAUF!
Exklusiv Gold
- Wenn auch Sie mehr erwarten -
Vertrauen ist gut! Dabei sein ist wertvoller!
(Seien Sie live beim Schmelzen Ihrer Altgoldposition dabei)
Seit über 30 Jahren der Exklusiv-Partner an Ihrer Seite!
Hanns-Hoerbiger-Str.11 • 29664 Walsrode • www.exklusivgold.de • Tel: 05161 - 98 58 0

ZT Adresse

Oliver Schumacher, M.A.
Katharinenstraße 3
49809 Lingen (Ems)
Tel.: 0591 6104416
info@oliver-schumacher.de
www.oliver-schumacher.de

Pinmaster
Baumann Dental

Baumann Dental

COMBIFLEX PLUS ...
DIE ALTERNATIVE!

ALLE COMBIFLEX PLUS KOMPONENTEN SIND VOLL KOMPATIBEL MIT DEM GIROFORM* SYSTEM

PINMASTER C1 PINBOHRGERÄT

mit Laservisierung, automatischem Vorschub und elektromagnetischer Fixierung der Plattenaufnahme. Inklusive komplettem Zubehör.

COMBIFLEX PLUS STARTERKIT

bestehend aus: Basisplatten, Splitcastplatten, Abdruckträger, Pins, Putty, Modellhammer, Positionierungsplatten, Schleifbandträger, Schleifbandröllchen.
Im Wert von € 279,-

PAKETPREIS € 1950,-

Pinbohrgerät & Combiflex plus

Angebot gilt bis zum 30.06.2017, bzw. solange der Vorrat reicht / *Giroform ist eine eingetragene Marke der AmannGirrbach GmbH, 75177 Pforzheim

comBi flex plus
Baumann Dental

Baumann Dental GmbH
D-75210 Keltern
phone: +49 (0) 7236- 933 69-0

www.baumann-dental.de