

Kolumne  
Expertenwissen für den Vertrieb

Claudia Huhn  
Beratung Coaching Training

## Ergebnisorientierte Kommunikation

Wenn ich mit Ihnen in Praxen unterwegs bin, dann sieht „ergebnisorientierte Kommunikation“ immer so einfach aus. Warum fallen mir Ihre Sätze nie ein? Das macht mich manchmal richtig ärgerlich.

**W**arum fällt es uns oft schwer, ganz konkret im Hinblick auf ein Ergebnis zu kommunizieren?

Viele Menschen unterliegen dem Irrglauben, dass derjenige, der der deutschen Sprache mächtig ist und der einen Genitiv von einem Dativ unterscheiden kann, auch gleichzeitig ein meisterhafter, ergebnisorientierter Kommunikator ist. Dem ist definitiv nicht so. Ergebnisorientiert kann der kommunizieren, der

- sich seiner Ziele für ein Gespräch bewusst ist,
- sich über seine Glaubenssätze hinsichtlich „ergebnisorientierter Kommunikation“ im Klaren ist und
- darüber hinaus weiß, wie Sprache eingesetzt werden muss, um das gewünschte Ergebnis zu erreichen.

Ergebnisorientierte Kommunikation im Akquiseprozess bedeutet, dass mit jedem Praxiskontakt ein Mikroziel verfolgt werden muss. Im Coachingprozess mit mir sind dies immer wieder die Fragen: Welches Ziel haben wir hier heute? Womit wollen wir dieses Ziel heute erreichen? Und was wollen wir sagen, um das Ziel zu erreichen? Dieser Fragentrichter sollte im Akquiseprozess verinnerlicht und automatisiert werden, weil er die Ergebnisorientierung stärkt.

### Glaubenssätze definieren

Unsere Glaubenssätze entscheiden darüber, ob wir etwas tun oder nicht, ob wir uns etwas erlauben oder nicht. Daher ist es wichtig, dass sie sich über ihre Glaubenssätze im Hinblick auf ergebnisorientierte Kommunikation klar werden. Negative Glaubenssätze im Sinne von „wenn ich so konkret bin, dann empfindet mein Gegenüber mich sicherlich als unhöflich“ werden immer dazu führen, dass sie weniger konkret und damit weniger „auf den Punkt“ kommunizieren.

Der letzte Punkt ist das Wissen über die Wirksamkeit Ihrer Worte.

Derjenige, der weiß, was die eigenen Worte bewirken, der hat die „Macht“, ein Gespräch in die gewünschte Richtung zu leiten. Es gibt unterschiedliche Wege, dieses Wissen zu bekommen. Von „Trial and Error“, günstig, aber langwierig, über den Besuch eines Kommunikationsseminars bis hin zu der Arbeit mit einem Coach für Kommunikation, hoch-effizient, aber definitiv außerhalb der Komfortzone, ist für jeden die passende Lernform dabei.

Vielleicht erinnern Sie sich an meine Frage vor zwei Monaten. Da ging es im Hinblick auf die Akquise um Können, Wollen und Dürfen. Ergebnisorientierte Kommunikation hat vor allem etwas mit Können und Wollen zu tun. Können bezieht sich auf die tatsächlichen kommunikativen Fähigkeiten, die erlernbar bzw. trainierbar sind, während sich Wollen mit Ihren Gedanken zu bzw. über diese klare auf ein Ziel hin fokussierte Art der Kommunikation bezieht. Erlauben Sie sich selbst in Ihrem Bild als Lieferant, Dienstleister oder Partner, Klarheit über bestimmte Situationen mit Ihren Kunden bzw. Zielkunden zu schaffen oder eben eher nicht. Das gute an Glaubenssätzen ist: Sie lassen sich ändern, sofern man sie als hinderlich empfindet. Gern zeigen wir Ihnen, wie ergebnisorientierte Kommunikation geht, ganz klar, ganz präzise und mit sehr viel Herzblut.

### Kontakt

**Claudia Huhn –  
Beratung Coaching Training**  
Hohe Straße 28b  
57234 Wilnsdorf  
Tel.: 02739 891080  
ch@claudiahuhn.de  
www.claudiahuhn.de

Infos zur Autorin



## Angst und Frust in Spitzenerfolg verwandeln

Ein Beitrag von Nicoletta und Daniel Weinstock.

Die Zahntechnik lebt von Leidenschaft – mindestens von ebenso viel Leidenschaft für das Handwerk wie für den Menschen. Schließlich müssen sich Dentallabore und deren Mitarbeiter nicht nur um das Organisatorische und eine einwandfreie Ausführung aller Arten von Zahnersatz kümmern, sondern auch um die Befindlichkeiten der Patienten. Doch wie sieht es mit den eigenen Wünschen und Träumen aus? Der Chef des Labors hätte so gerne ... und der Zahntechniker würde lieber ...

**A**ber wie es im Leben oft ist, hält uns der Alltag gefangen: Wir müssen, sollen und dürfen nicht. Viele Menschen möchten ihr Leben ändern, wissen aber nicht so richtig, wo und wie sie damit anfangen sollen. Sich selbstständig machen?

ANZEIGE

Scheideanstalt.de

Ankauf von Dentialscheidgut

- tagesaktuelle Ankaufskurse
- professionelle Edelmetall-Analyse
- schnelle Vergütung

**ESG Edelmetall-Service GmbH & Co. KG**  
 ☎ +49 7242 95351-58  
[www.Scheideanstalt.de](http://www.Scheideanstalt.de)

**ESG Edelmetall-Service GmbH**  
 ☎ +41 55 615 42 36  
[www.Scheideanstalt.ch](http://www.Scheideanstalt.ch)

Mit dem Labor umziehen? Endlich eine zweite Niederlassung eröffnen? Bei allen erstrebenswerten Zielen bestimmen Ängste oft unseren Alltag. Blockaden hindern uns daran, richtig durchzustarten. Und der Frust, der daraus entsteht, lässt unser Hamsterrad jeden Tag kleiner werden und uns darin noch schneller laufen. So groß die Hoffnungen und Träume auch sind, die meisten Menschen erreichen ihre Ziele nicht – weder persönlich noch finanziell. Dabei mangelt es weder an guten Ideen noch an ausgefeilten Konzepten. Meistens aber an Mut. Und genau den braucht! Besteht eine Lücke zwischen dem aktuellen Stand und dem Ziel, muss man vor allem zu einem bereit sein: Neue Dinge zu tun, neue Wege zu wagen. Nur mit Offenheit gelingt Veränderung. Nur wer voll und ganz dabei und bereit ist, zu handeln, kann seine Welt verändern.

### Wer immer das Gleiche tut ...

... bekommt immer das Gleiche! Keine neue Erkenntnis, aber enorm wichtig, wenn wir persönliche Veränderungen anstreben. Mehr Zeit für die Familie und eigene Hobbys. Finanzielle Sicherheit. Und die Freiheit, beides zu genießen. So lassen sich die am häufigsten genannten Ziele zusammenfassen. Was wir dazu brauchen, sind bessere Ergebnisse. Und die bekommen wir, wenn wir unser Potenzial besser einsetzen. Klingt eigentlich ganz einfach, oder? Ja und nein! Die Kraft haben wir zweifellos alle in uns. Das merken wir, wenn wir etwas unbedingt haben oder tun wollen. Dann hält uns nichts mehr auf, wir starten durch und holen uns den „Pokal“. Warum aber können wir nicht immer voll und ganz auf dieses Potenzial zugreifen? Studien belegen, dass wir gerade einmal sieben bis zehn Prozent unseres Potenzials nutzen. Warum setzen wir nur einen Bruchteil der uns zur Verfügung stehenden Energie ein? Das Problem sind unsere Ängste, Sorgen und Blockaden – sie halten uns von unserem Durchbruch ab, auch wenn diese „nur“ unbewusst wirken.

### Wenn das Unterbewusstsein unser Bewusstsein ausbremst

Alles, was wir bis zu genau diesem Zeitpunkt, in dem wir diese Zeilen lesen, erlebt haben, hat uns geprägt. Wir sind heute die Summe all unserer früheren Gedanken, Gefühle und Situationen. Anders als unser Bewusstsein, mit dem wir Aussagen und Situationen schnell als positiv oder negativ, gut oder falsch bewerten, hält unser Unterbewusstsein erst einmal alles für

„wahr“. Betrachtet man in diesem Zusammenhang, dass sich unser Bewusstsein erst zwischen dem 5. und 7. Lebensjahr vollständig entwickelt, wird es spannend: Denn alles, was bis dahin unsere Eltern, Lehrer und Freunde zu uns gesagt haben, ging direkt in unser Unterbewusstsein, ohne bewusst zu bewerten, ob es stimmt oder nicht. Einige haben sicher manchmal Aussagen gehört, wie: „Du bist dafür zu klein“, „Du kannst das nicht“, „Du darfst das nicht“, „Wir können uns das nicht leisten“, „Geld ist nicht wichtig, Hauptsache man ist gesund“ und so weiter. Bestimmte Situationen setzen sich sogar über Generationen hinweg fort: Wenn das Thema Geld in der eigenen Kindheit oft ein Streitthema war, kann es sein, dass in der Familie auch heute noch häufig über Geld gestritten wird.

### Unseren Autopiloten ...

Natürlich haben wir auch sehr viele gute Eigenschaften übernommen und viel für unser jetziges Leben gelernt. Aber noch einmal, weil es ein alles entscheidender und wichtiger Faktor ist: Alles das, was wir erfahren und gehört haben, ist in unserem Unterbewusstsein gespeichert. Das hat dazu geführt, dass sich bestimmte Gewohnheiten bei uns gebildet haben. Wir handeln heute zu 95 Prozent automatisch. Wie wir essen, wie wir sitzen, wie wir schreiben – alles automatisch.







Beim Autofahren überlegen wir beispielsweise nicht mehr, ob und wann wir in den nächsten Gang schalten, wann wir Gas geben oder bremsen müssen. Das alles funktioniert automatisch, weil wir es trainiert haben. Es ist zur Gewohnheit geworden. Wenn der Laborchef einen Kostenvoranschlag formuliert, der Zahntechniker eine Zahnkrone anfertigt oder eine Schiene herstellt, wenn die Mitarbeiterin im Laborbüro mit einem Zahnarzt telefoniert, um einen Termin zu vereinbaren – dann funktioniert das alles automatisch. Zu 95 Prozent die gleichen Handgriffe, die gleichen Formulierungen, die gleiche Stimmlage. Wir haben uns angewöhnt, auf eine bestimmte Art und Weise zu denken, zu fühlen und zu handeln. Das kann im Bezug auf die Erreichung unserer Ziele gut oder schlecht sein. Eines aber ist entscheidend: Dass wir verstehen, dass wir immer wieder „automatisch“ das Gleiche tun und sich genau deshalb nichts in unserem Leben verändert.

### Endlich auf Erfolg programmieren

Wenn wir Spitzenerfolg erreichen wollen, wenn wir unsere Ängste, Zweifel und Sorgen abschütteln wollen, weil wir Lust auf ein großartiges Leben haben, dann müssen wir endlich anders handeln. Wir müssen unsere alten Gewohnheiten, die uns nicht weiterbringen oder sogar blockieren, endlich verändern. Stellen wir uns einmal Folgendes vor: Wir geben unser Ziel ein, und der Autopilot bringt uns dorthin. Klingt eigentlich zu schön, um wahr zu sein, oder? Das ist die Kunst, die alle erfolgreichen Menschen der Welt anwenden – wenn auch unbewusst – und dadurch ein positives Erlebnis nach dem anderen produzieren. Es geht also darum, die Gewohnheiten, die uns blockieren, zu ändern, und die, die uns antreiben, zu verstärken.

### Ziele schaffen Klarheit

Zuerst brauchen wir einmal Klarheit über das, was wir wollen in unserem Leben! Eine spontane Antwort auf die Fragen „Was willst du wirklich?“ und „Wenn alles in deinem Leben möglich wäre, was würdest du jetzt tun?“ hilft uns, selbst darüber klar zu werden, welche Ziele wir anstreben. Dabei ist es nützlich, erst einmal alle Selbstzweifel loszuwerden. Viele Menschen denken (oder haben es als Kind immer wieder gehört) „Ich bin/Du bist es nicht wert, (erfolg-)reich/glücklich zu sein!“ Also sind sie immer mit dem zufrieden, was ihnen zufällt, was die Welt ihnen gibt. Wer aber ständig nur zweifelt – ob an sich selbst oder welche Entscheidung denn nun für alle Zeiten die richtige ist –, wird nicht vorwärtskommen im Leben. Wer sich von Ängsten bestimmen lässt, wird kein Risiko eingehen. Wer aber kein Risiko eingeht, findet nie heraus,

„... warum ich nicht mein Ziel, weil ...“ Wir suchen bewusst nach Gegenargumenten und Begründungen, warum die alte Geschichte Unsinn ist. Und, fertig?

### Gedanken + Gefühle + Handlungen = Ergebnisse

1. Du musst dich auf das konzentrieren, was du wirklich willst, also auf dein Ziel.
2. Du musst dich so fühlen, als ob du es schon erreicht hättest.
3. Du musst in diesem guten Gefühl die richtigen Dinge tun, und dann bekommst du ...
4. ... das gewünschte Ergebnis.

wer er selbst wirklich ist oder sein könnte, würde er die Fesseln nur endlich einmal lösen.

### Entscheidungen treffen

Nichts auf der Welt ist für alle Zeiten festgeschrieben. Alles ändert sich – immer wieder. Im beruflichen Umfeld haben wir diese Tatsache längst akzeptiert. Im Dentallabor bewältigen wir täglich die digitale Transformation. Warum also übertragen wir diese Fähigkeit nicht auch auf uns selbst? Warum verharren so viele Menschen über Jahre hinweg in unglücklichen Lebensumständen? Warum trauen wir uns nicht, zu träumen? Alleine die Vorstellung davon, was wir in einem Jahr erreicht hätten, wenn alles so laufen würde, wie wir es uns immer gewünscht haben. Warum schreiben wir es nicht einfach – jetzt gleich – einmal auf? Oder erstellen eine Fotocollage? Wie und wo würden wir arbeiten? Wie viel würden wir jeden Monat verdienen? Wie hätte sich unser Lebensstil verändert? Welches Auto würden wir fahren? Welche Menschen wären bei uns? Alles kann sich ändern. Wichtig dafür ist allerdings, dass wir uns ab jetzt nur noch auf das konzentrieren, was wir wirklich erreichen wollen. Es macht absolut keinen Sinn, sich darüber den Kopf zu zerbrechen, was wir nicht wollen und was alles Schlimmes auf der Welt oder in unserem Umfeld passiert. Es ist wichtig, dass wir mentale Stärke aufbauen und uns trotz aller äußeren Umstände, die vielleicht gerade noch gegen unseren Erfolg sprechen, auf das konzentrieren, was wir wollen.

### Die Geschichte in unserem Kopf

Es gibt eine ganz bestimmte Sache, die unseren Erfolg sabotiert. Es ist die Geschichte in unserem Kopf, die wir uns immer wieder selbst erzählen, warum es nicht funktioniert, warum es nicht möglich ist. Am besten, wir schreiben die Geschichte einmal bewusst auf und beginnen mit den Worten: „Ich glaube, ich kann mein Ziel nicht erreichen, weil ...“. Was fällt uns alles dazu ein? Fertig? Perfekt! Und jetzt verändern wir diese Geschichte in unserem Kopf. Wir schreiben sie um. Schreiben sie – endlich – positiv und beginnen mit den Worten: „Ich errei-

Was macht das mit uns? Sind wir immer noch blockiert? Gibt es noch irgendetwas, das uns abhält? Indem wir uns auf das Positive konzentrieren, lenken wir unsere Gedanken immer wieder auf die positive Seite des Lebens, also auf das, was wir erreichen wollen. Dabei hilft uns die Manifestationsformel: Wir alle wissen nicht, wie viel Lebenszeit uns noch bleibt. Die Vergangenheit können wir nicht ändern und in der Zukunft können wir derzeit nicht handeln. Wir können nur jetzt etwas tun, jetzt in dieser Sekunde, jetzt in diesem Moment. Jammern wir also nicht länger über verpasste Chancen und nicht erreichte Ziele. Managen wir nicht mehr unsere Zeit, sondern unsere Prioritäten. Programmieren wir uns auf Erfolg, prägen neue Gewohnheiten und haben Spaß bei der Realisierung unseres ganz neuen Lebens.

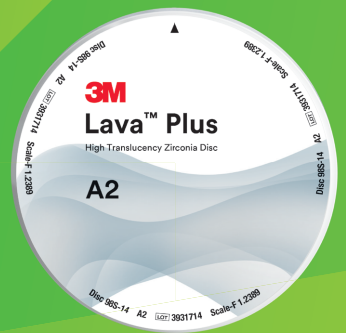
### kontakt



**Nicoletta und Daniel Weinstock**  
Weinstock University  
Hanauer Landstraße 291 B  
60314 Frankfurt am Main  
daniel@weinstock-university.com  
www.weinstock-university.com



**3M** Science.  
Applied to Life.™



**3M™ Lava™ Zirkoniumoxid**  
**RTF**  
**RE**



3m.de/lava-portfolio