

Erfolgreich kommunizieren

In der Kommunikation gibt es eine Sach- und eine Beziehungsebene. **Wie der Verkäufer auf beiden Ebenen punkten kann** und welche Aspekte wirklich eine Rolle spielen, erklärt Raycon International-Geschäftsführer Thomas Ebrahim. *GW-trends* hat nachgefragt.

Von Dr. Martin Endlein

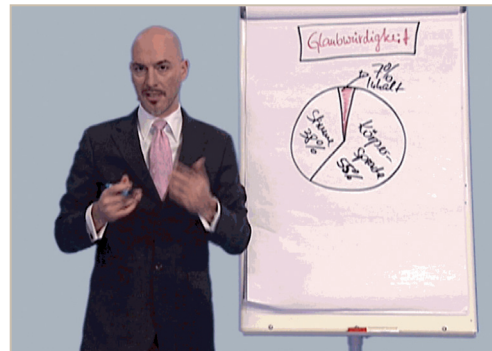
Herr Ebrahim, in Ihrem aktuellen Schulungsvideo geht es um Beziehungsmanagement. Welche Rolle spielen Inhalte in einem Verkaufsgespräch in Bezug auf Körpersprache und Stimme?

Thomas Ebrahim: Die meisten Menschen haben ein Gespür dafür, ob jemand, z.B. ein Gebrauchtwagenverkäufer, glaubwürdig argumentiert. Aber woher kommt dieses Gespür? Bereits 1967 konnte der Psychologe Albert Mehrabian in seinen Forschungsarbeiten nachweisen, dass der reine Inhalt, also „was“ gesagt wird, mit sieben Prozent einen sehr geringen Anteil im Hinblick auf Glaubwürdigkeit und Überzeugungskraft innerhalb kommunikativer Interaktionen einnimmt.

Hingegen der Prozess, also „wie“ etwas gesagt wird, mit 93 Prozent zu bewerten ist. Diese 93 Prozent wiederum setzen sich zusammen aus 55 Prozent Körpersprache und 38 Prozent Stimme. Damit ist ziemlich eindeutig dargestellt, welchen überaus starken interaktiven Einfluss Körpersprache und Stimme haben.

Sie sprechen von der Beziehungs- und der Sachebene. Wie kann ein Automobilverkäufer auf beiden Ebenen erfolgreich sein?

Thomas Ebrahim: Ein Verkäufer muss ein Bewusstsein dafür entwickeln, dass diese beiden Ebenen existieren. Nur dann lernt er, sowohl auf der Bauch- als auch auf der Kopfebene Kunden zu begeistern.



Sie finden das Video unter <http://tinyurl.com/663kj6v> oder nutzen Sie den QR-Code.

Körpersprache ist sicherlich bedingt erlernbar, aber wie steht es um die Stimme? Immerhin macht diese ja einen großen Prozentsatz des Gesprächs aus.

Thomas Ebrahim: Jeder Opernsänger oder Theaterschauspieler zeigt, was durch geeignetes Stimmtraining möglich ist. Ein auch in diesem Bereich entsprechend ausgebildeter Verkäufer hat bewiesenermaßen eine viel höhere Glaubwürdigkeit und daher einen größeren Erfolg.

Herr Ebrahim, vielen Dank für das Gespräch. ■



Zur Person

THOMAS EBRAHIM

Seit 1994 arbeitet Thomas Ebrahim als Berater, Coach und Trainer für unterschiedliche Persönlichkeiten in Führung und Vertrieb. Begonnen hat er gebürtig Stuttgarter seine Karriere im

Vertrieb von Investitionsgütern. Im Anschluss daran war er vier Jahre bei einem renommierten internationalen Trainings- und Beratungsinstitut als Senior Consultant mit den Schwerpunkten auf Marketing und Vertrieb tätig.

Die von ihm 1998 gegründete RayCon Consulting Group GmbH, seit 2008 RAYCON INTERNATIONAL GmbH, berät, trainiert oder coacht Führungskräfte/Mitarbeiter von nationalen sowie internationalen Unternehmen in den Bereichen Sales und Leadership (www.raycon-international.com). Das Unternehmen beschäftigt an den Standorten Deutschland (München) und Österreich (Wien) aktuell 20 Berater, Trainer und Coaches.

Tätigkeiten als Gastdozent/Autor

1. Steinbeis Hochschule Berlin im Rahmen der MBA-Studienlehrgänge (Finance-MBA, Marketing-MBA und Media-MBA) zu den Themen „Vertriebsmanagement, neue Verhandlungsstrategien, Kommunikation und Rhetorik“.
2. Siegfried Vögele Institut zum Thema „Aktivitätenorientierte Vertriebssteuerung“.
3. Deutsche Verkaufsleiter Schule (DVS) zum Thema „Top Selling Professional – Verhandlungsstrategien für die Zukunft“.
4. Freier Autor für die Fachzeitschrift *GW-trends* zu den Themen „Führung, Vertrieb und Kommunikation“.

Kontakt

RAYCON INTERNATIONAL GmbH
Bajuwarenring 1 | D-82041 Oberhaching bei München
Telefon +49 (0)89 - 62 78 97-0 | Telefax +49 (0)89 - 62 78 97-22
E-Mail info@raycon-international.de
Webadresse www.raycon-international.com