

VDI-AK Technischer Vertrieb und Produktmanagement

Mit Kampfkunst konfliktfrei im Vertrieb kommunizieren lernen



Sie besuchen einen wichtigen Kunden und finden sich mit Vorwürfen konfrontiert. Ihr Kunde hat eine Maschine geliefert bekommen die nicht vollständig den Spezifikationen der Bestellung entsprach. Das bringt Ihr Gesprächspartner deutlich zum Ausdruck und sagt „Sie kommen genau zum richtig Zeitpunkt, Sie haben die fehlerhafte Lieferung zu verantworten und überhaupt letztes Jahr ...“ Sie können jetzt, das Gespräch beenden (Flucht) oder die Vorwürfe abtun und zurückweisen (Angriff). Beide Handlungsalternativen, die man sich in dieser Situation vorstellen kann, führen wahrscheinlich nicht zur Lösung, denn der Konflikt bleibt bestehen oder wird noch verstärkt. Wie Ideen aus der Kampfkunst in Verbindung mit Konfliktmanagement zur Konfliktlösung helfen können, hatte der beratende Dipl. Ingenieur und Vertriebs-Coach Willi L. Mohr beim Treffen des Arbeitskreises Technischer Vertrieb und Produktmanagement im VDI-Bezirksverein Bayern Nordost praktisch anhand der Kampfkunst Aikido gezeigt und mit Hilfe von einfachen Gruppenübungen anschaulich erfahren lassen.

Die eigenen Grundhaltung bzgl. Konflikte bewusst machen

Konflikte sind allgegenwärtig und im Alltag durch die Unterschiedlichkeit von Menschen unvermeidbar. Somit hängt im Umgang mit Konflikten viel davon ab wie wir zu Konflikten stehen und damit umgehen. Eine kleine Übung verdeutlichte es unter den Anwesenden. Willi L. Mohr stellt die Frage was jedem Einzelnen zum Wort Konflikt einfällt und forderte auf es aufzuschreiben. Weiter sollte jeder die notierten Gedanken von positiv, neutral bis negativ bewerten. In der Diskussion zeigt sich dann, dass die Mehrzahl der Teilnehmer ihre Gedanken zu Konflikte überwiegend negativ bewerten. Begriffe wie Stress, Unbehagen oder Ärger werden häufig mit Konflikte in Verbindung gebracht, was i.R. schlechte Voraussetzungen für ein konstruktives umgehen mit Konflikten darstellt.

Im Falle eines Konflikte wird jemanden der eher eine negative Einstellung zu Konflikten hat entsprechen ungünstig reagieren und vielleicht alles tun, um als Sieger hervorzugehen. Eine Auseinandersetzung mit Kunden kann man häufig nur einmal gewinnen denn dass dann der Kunden zum Wettbewerb wechselt ist sehr wahrscheinlich.

Einige wenige sehen Konflikte in Zusammenhang mit Herausforderungen und neue Chancen. Ein erfolgreich gelöster Konflikt mit Kunden kann die Kundenbindung und das bestehende Verhältnis zum Kunden verstärken. Wer die Chance nicht ergreift, lässt die Gelegenheit ungenutzt vielleicht mit der Konfliktlösung einen treuen Kunden zu gewinnen und eine dauerhafte Kundenbeziehung herzustellen.

Wenn Konflikte als Chancen verstanden werden ist schon ein wichtiger Schritt zur Konfliktlösung unternommen worden, denn dann werden wir alles Notwenige unternehmen, um zur Lösung zu finden.

Erregung, Emotionen kontrollieren, die eigene Mitte finden und ruhig bleiben

Unsere Einstellung steuert unser Verhalten, negativ wie auch positiv.

Weiter ist es wichtig die eigenen Emotionen zu kontrollieren, die Gefühle wahrzunehmen und selber ruhig zu bleiben. Wenn uns dies gelingt bleiben wir flexibel für Handlungen und können angemessen im Sinne einer Konfliktlösung reagieren.

Hilfreich ist es die eigene Atmung zu kontrollieren und tief zu atmen. Denn eine ruhige, tiefe Atmung bewirkt emotionale Ruhe. Mit der Aufmerksamkeit nach innen auf den Atem gerichtet signalisieren wir dem Körper in Sicherheit zu sein. Eine sofortige Kampfbereitschaft und Fluchtreaktion wird erstmal unterbleiben.

In Ruhe die Aufmerksamkeit auf den Konfliktgegner richten und durch gezieltes Fragen herausfinden was die Ursachen für den Konflikt sein könnten unterstützt den Konfliktlöseprozess.

Vertrauen vertiefen und aktiv werden

In einem weiteren Schritt können sie mit bewusst gewählten Handlungsalternativen aktiv werden, denn Sie sind nun frei von negativen Gefühlen, und können auf den Kunden eingehen. Sie können ihm verbal und auch durch Ihre Körpersprache signalisieren, dass Sie das Anliegen des Gegenüber verstehen und seinen Argumenten folgen wollen. Ihr Gesprächspartner wird es als Vertiefung des Vertrauens verstehen. Hierbei sollten Sie versuchen, ähnlich wie im Aikido die Energie aufgenommen und gelenkt wird, Ihre Flexibilität zu erhalten und mit Formulierungen wie „Ich verstehe Sie ...“ beginnen. Wichtig ist besonders, dass der Gegner erkennen kann, dass Sie an Lösungen mit einem gegenseitigen Nutzen interessiert sind.

Im Aikido gibt es dazu die Auffassung „Aufmerksamkeit lenkt die Energie“.

Resümee des Mini-Workshops

In lockerer Atmosphäre wurde durch den beratenden Ingenieur Willi L. Mohr anhand zahlreicher Aikido-Beispiele, als angedeuteter körperlicher Angriff und möglicher Verteidigung gezeigt, dass wir bei Angriffen oft reflexartig gewohnte Gegenangriffe ausführen, die früher für das Überleben sinnvoll waren und in heutigen Situation oft unangemessen oder unpassend sind. Verteidigung oder Gegenangriff bei einem verbalen Angriff sind im Kundengespräch ungünstig und wirken einer Konfliktlösung entgegen oder lassen einen Konflikt eskalieren.

Wichtig ist sich selber zu steuern und die Erregung zu kontrollieren. So bleibt man flexibel und kann angemessen im Sinne einer WIN-WIN Situation reagieren.

Äußerungen der Teilnehmer am Schluss des Abends auf die Frage „Ich packe in meinen Koffer und nehme von hier mit“ waren z.B. „bewusst zuhören“, „überlegen und dann reagieren“, „Ruhe bewahren“ zeigten, dass es ein lehrreiches und anregendes AK-Treffen war.

Dipl.-Ing. Willi L. Mohr
Leiter AK Technischer Vertrieb und
Produktmanagement

Detail-Fragen bitte direkt an den Referenten über „www.mohrfriendscoaching.de“.