



Sortier-Stile

Ähnlich wie.....	
Anders als.....	
Kann ich verwenden für.....	
So nicht anzuwenden bei.....	
Chance.....	
Risiko.....	
Weg von.....	
Hin zu.....	
Allgemein	
Im Detail.....	
Vergangenheit.....	
Gegenwart.....	
Zukunft....	
Fremdreferenziell.....	
Selbstreferenziell.....	

„JAINS“

nutzen für positive Kommunikation

(Vordergründig JA, hintergründig NEIN)

O. **Ausgangssituation:** B macht einen Vorschlag, äußert eine Einladung, fragt nach Zustimmung etc. . A äußert sich vordergründig zustimmend, hintergründig aber hat er/sie Einwände. Einwände werden oft an einem Räuspern, einem Schmollmund, einer unsymmetrischen Körperhaltung oder einer verzögerten Antwort in einer „merkwürdigen“ Stimmlage erkannt (sog. INKONGRUENZ).

1. **Das JA würdigen:** B tut zunächst so, als hätte A dem Vorschlag von B wirklich aus vollem Herzen zugestimmt. Mit nonverbalem und verbalem Pacing wird die Freude darüber zum Ausdruck gebracht: „Toll, dass Sie einverstanden sind, dass Sie zustimmen, dass ...!“

2. **Den Einwand mit „VIELLEICHT“:** Gleich im Anschluss daran versucht B den Einwand zu erraten, indem mögliche Probleme angesprochen werden: „Vielleicht möchten Sie ja lieber ... vielleicht ist es für Sie noch schwierig ...“. >Treffer< werden in der Regel schon an der Physiologie erkannt (da passiert was am bzw. mit dem Körper) oder dann auch in der verbalen Rückmeldung deutlich.

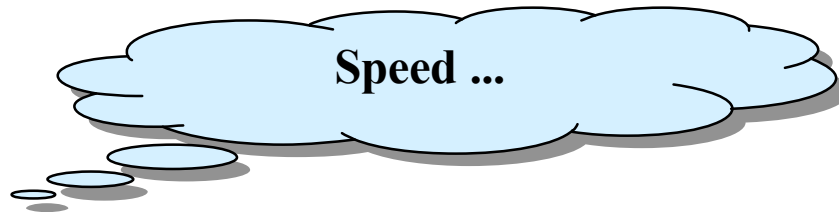
Wenn das nichts hilft und keine deutlichen „Ahas“ möglich sind, gehe zum nächsten Schritt.

3. **Das „Als-Ob-Manöver“:** „Wunderbar, dass Sie zusagen. Angenommen, es käme noch etwas dazwischen oder Sie hätten im Nachhinein einen Nachteil davon, was könnte das sein?“ Oder noch stärker: „Wunderbar, dass das klappt. Angenommen, wir könnten diese Vereinbarung sogar noch zusätzlich verbessern, hätten Sie eine Idee?“

Nutzen

Missverständnisse, die oft im Nachhinein schwerwiegende Auswirkungen haben, werden von Anfang an vermieden.

(Quelle: nach Annegret Meyer)



Wir handhaben es grundsätzlich so, daß wir nach jeder längeren Pause - vor allem aber nach der „mittäglichen Verdauungs-Hypnose“ - mit einer Übung oder einem Spiel beginnen, das wesentliche Lerninhalte des kommenden Themas verdeutlicht, Spaß macht und den Aufmerksamkeits-Zustand körperlich herstellt.

Speed kann folgende Botschaften transportieren:

- Übe, mehr als ein Kriterium oder zwei Kriterien zu beachten!
- Konzentriere Dich auf's Wesentliche (Too much, is Quatsch!)
- Lerne von anderen, die schneller sind als Du!
- Mache einfach weiter, auch wenn Du mal hängen bleibst!
- Achte auf konstruktive innere Dialoge!
- Übe, dann wirst Du besser!

Dieses „schnellste Kartenspiel der Welt“ dauert ca. 1 – 3 Minuten. Es wird normalerweise zu zweit gespielt. Sie brauchen also pro Teilnehmerpaar ein Kartenspiel. Es geht darum, so schnell wie möglich den eigenen Kartenstapel loszuwerden. Einzige Regel hierbei ist: beim Legen der Karten muss immer mind. ein Merkmal (wovon es 3 mögliche gibt) übereinstimmen: Farbe, Symbol oder Zahl. Dabei gibt es keine vorgeschriebene Reihenfolge, wann wer ablegen darf. Sondern es gilt das Motto: "Wer kann, der kann!" Gewonnen hat, wer zuerst all seine Karten abgelegt hat.



Wenn Sie es zu dritt spielen lassen, werden vor allem Aspekte der Fairness oder Unfairness und des Sich-Durchsetzens deutlich.

Nach einer kurzen Runde "Welche Erkenntnisse ziehst Du für Dich aus dem Spiel?" können Sie nochmals auf die für Ihr Thema wesentlichen Botschaften hinweisen. Anschließend bietet es sich an, die Teilnehmer z. B. Verkaufsgespräche üben zu lassen, in denen es darauf ankommt, mehrere versteckte Kundensignale zu entdecken und zu nutzen. Sie können auch üben, den eigenen Zustand zu kontrollieren, damit aus Gesprächen und Verhandlungen der höchstmögliche Nutzen geschöpft wird.

Speed eignet sich auch zum wirksamen Abschalten nach einem ärgerlichen Ereignis oder einer anstrengenden Arbeit. Denn, während Sie Speed spielen, schaffen Sie es garantiert nicht, jene Gedanken weiterzuverfolgen, bei denen es Sinn macht, sie augenblicklich erst mal zu beenden. Sie wissen doch: Ein Problem ist nicht auf der Ebene zu lösen, auf der es entstanden ist. Das meint jedenfalls Albert Einstein.

"... fällt mir leicht!" -
"... fällt mir bisher noch schwer!"

Eine lebendige und an den Fähigkeiten der Menschen anknüpfende Übung zum Einstieg ins Training (hier Verkaufstraining) ist folgende Übung:

Zu einer ersten Runde wird vom Trainer eingeladen:

"Wenn Du an das Thema Verkauf denkst und Dich an Deine bisherigen Erfahrungen erinnerst ..., was fällt Dir in bezug auf's Verkaufen leicht? Stell Dich bitte damit kurz vor!"

(Ich hebe dabei als Trainer ein Jongliertuch hoch.)

Als Beispiel beginne ich *"Ich bin die Claudia Simmerl. In bezug auf's Verkaufen fällt es mir leicht, mich nach den Zielen des Kunden zu erkundigen."* Dann werfe ich das Jongliertuch einem Teilnehmer zu.

Nachdem jeder am Zug war, folgt nun eine Runde, die Fähigkeit des Anderen zu wiederholen: *"Du bist die ..., und Dir fällt es leicht ...!"*



Danach schließt sich eine Runde an *"Wenn Du an's Verkaufen denkst, was fällt Dir **bisher noch** schwer?"* - Entscheidend ist hier das Wort *"noch"*, da somit unterstellt wird, dass es ja nicht so bleiben muß. Das Wort wird mit einem Mega-Jonglierball weitergegeben, der äußerst schwer ist (1,5 kg).

Danach werden wieder die Worte der anderen Teilnehmer wiederholt. Dadurch lernen sie sich kennen, und es wird die Botschaft gesetzt *"Höre dem Anderen zu!"*

Eine weitere Runde könnte nun sein, mit einem Säckchen Goldtalern zu beginnen: *"Ab Freitag nachmittag nach dem Seminar ...!"* Somit kann der Fokus auf die angestrebten, individuellen Seminarziele gelenkt werden.

Noch ein kleiner didaktischer Hinweis:

Es wird mit dieser Übung von Anfang an der Fokus sowohl auf den Stoff als auch auf den Lerner gelenkt. Der Anspruch der TZI (themenzentrierten Interaktion) nach einer Balance von Stoff, Einzelperson und Gruppe wird mit dieser Übung galant erfüllt: Das Thema "Verkauf" ist ab der 1. Minute an aktuell, der einzelne Lerner nimmt Bezug auf sein bisheriges Können und die Beziehungen werden untereinander gepflegt.

Eine Einstiegs-Übung, bei der keine Sekunde Zeit verloren geht und die jedem nutzt.



Pfiffiges Rollenspiel im Training

Anwendbar bei:

- Verkaufstrainings:
z.B. „Einwandbehandlung“,
„Kundenreklamationen“
- Kommunikationstrainings:
z.B. bei Widerspruch, bei schwierigen
Aussagen
- Führungstrainings:
z.B. im Mitarbeitergespräch, bei Ziel-
Vereinbarungen,
- NLP-Seminar:
z.B. Sortier-Stile beim Gegenüber erkennen
und passende Antworten geben
- u.a.



Vorbereitung, Material:

- Stapel Moderations-Karten mit Stiften
- 3 leere Stühle
- evtl. Hut für mittleren Stuhl (um Neugier zu wecken und das Rolling-In und Rolling-Out zu erleichtern)
- ca. 5-14 Seminarteilnehmer

Ablauf:

- Aufforderung der Teilnehmer, jetzt **Aussagen von Kunden/Mitarbeitern/Gesprächspartnern** (abhängig vom Seminarthema) zu sammeln, **die sie eher schwierig** finden -> und auf die leeren Moderationskarten zu schreiben
- Die geschriebenen Karten (ca. 20-30 Stück) werden verdeckt zum mittleren leeren Stuhl gelegt und ich als Trainer erkläre die Aufgabe:
- „Dies hier ist der **Kunden/Mitarbeiter/Gesprächspartner-Stuhl**. Einer von euch nimmt Platz und **zieht eine von den Aussage-Karten**. Stell dir vor, du bist Kunde/Mitarbeiter/Gesprächspartner und äüßerst diese Aussage. Sage sie laut!
- **Die Anderen alle sind dann gefragt, sich eine Antwort zu überlegen**, die dem Kunden gefallen könnte und in Richtung win-win-Lösung geht.
- Die **zwei leeren Stühle** um den Kundenstuhl herum sind **frei für je eine mögliche Antwort**. Immer wenn du eine Antwort als Idee hast, nimm dem Kunden gegenüber Platz und äußere sie dem Kunden.

- Der Kunde hat dann Gelegenheit, darauf zu reagieren. Allerdings lässt uns das Gespräch auf **max. 1. Min.** begrenzen.
- Wer dann als nächster eine Antwortidee hat, nimmt auf dem anderen freien Stuhl Platz und liefert dem Kunden seine Version.
- Im Anschluss **entscheidet** sich der **Kunde**, ob er bereits mit einer der beiden Antworten sich anfreunden kann. Wenn ja, dann **geht mit demjenigen** weg, **dessen Antwort er bevorzugt**. Der Andere bleibt und setzt sich auf als neuer Kunde auf den mittleren Stuhl. Wenn nein, dann werden die zwei Stühle um ihn herum freigemacht und es gibt die Chance, zwei neue Antworten zu finden, bis der Kunde mit einem der beiden von dannen zieht.
- Jetzt beginnt der **zweite Durchgang mit einer neuen Aussagekarte**.

Grenzen und Varianten:

- Wenn die Zeit knapp ist, kann der Trainer auch schon Aussagen auf Karten vorbereitet haben. Allerdings ist dann der Teilnehmerbezug nicht so stark gegeben.
- Wenn der Rapport (gute Draht) innerhalb der Gruppenmitglieder bzw. zur mir als Trainer noch nicht vorhanden ist und das Okay nicht da ist, auch Fehler machen zu dürfen, passt diese Übung nicht.
- Bei größeren Gruppen ist es hilfreich, diese Übung kurz in der Gesamtgruppe anzuspielden und zu erklären, um sie dann anschließend in kleineren Gruppen (ca. 5 Teilnehmer) selbst durchführen zu lassen und jeden Teilnehmer zu aktivieren.

PS1: Kommen Sie doch mal auf eines unserer [Seminare](#) von Kommunikationstraining Simmerl GbR! Dort erleben und erlernen Sie nützliche Methoden für die Gestaltung von Seminaren, Trainings und Coachings.

PS2: Wenn Sie noch weitere Übungen auftanken wollen und eine übersichtliche und flexible Dokumentation Ihrer Übungs-Schätze haben möchten, empfehlen wir Ihnen die [„Übungs-Börse V 1.0 – Datenbank für Trainer“](#).



Kommunikationstraining
SIMMERL
GmbH

Vandaliastraße 7 · 98216 Lichtenfels
Telefon: 0957114333 · Fax: 0957114303
e-mail: kommunikationstraining@simmerl.de
www.simmerl.de

GEZIELT verkaufen

SIMMERL
-Methode®

Gerne miteinander reden: die eigene Einstellung drückt sich in der Stimme, im Auftreten, in der eigenen Verfassung aus! Wie Sie mit dem Kunden umgehen und sprechen, ist bereits die halbe Miete.

Erst das Interesse checken: Nicht jeder muss unser Kunde werden. Es lohnt sich für die Kunden Zeit zu investieren, die Interesse haben und zur Zielgruppe passen.

Ziel herausfiltern: Die magische Frage nach dem Wozu? Sobald klar ist, was der Kunde erreichen will, was sein Ziel ist oder gar sein Ziel hinter dem Ziel, lässt sich leicht ein passender Weg finden!

Ist-Zustand erfassen: Wieso Dinge anbieten, die der Kunde schon hat oder gar nicht will. Eine kurzer knackiger Check, in welcher Situation der Kunde steckt!

Eine attraktive Auswahl anbieten: Verschiedene interessante Möglichkeiten, die zum Ziel führen, lassen dem Kunden die Freiheit zur Auswahl - wie bei einem leckeren Buffet.

Lieblingslösung vereinbaren: Als Verkäufer sind Sie dann gefragt, den Kunden bei seiner Entscheidung zu unterstützen.

Türe für die Zukunft offen halten: Der Schlussakkord bleibt im Ohr ... und wirkt noch nach.



Was fehlt denn da? - Übung zur Wiederholung und zum Lerntransfer -

Ziele:

- ➔ Die Teilnehmer wiederholen aktiv die durchgenommenen Inhalte des Seminars.
- ➔ Lernen wird gefördert!
- ➔ Jeder einzelne Teilnehmer entscheidet sich für ausgewählte Inhalte, die er umsetzen will bzw. mitnehmen will.

Material:

Je ein Päckchen Nixkarten (ein Kartenspiel mit leeren Karten – wo nichts drauf ist) pro 4er Gruppe, wasserfeste Folienstifte

Teilnehmer:

- Gruppierungen in 3er oder 4er Gruppen
- Von 2-99 Teilnehmer möglich



Wo anwendbar:

- Nach längeren Stoffeinheiten, wenn bereits viele Inhalte durchgenommen wurden
- Zum Seminarabschluss
- In Fachtrainings, Verhaltenstrainings, bei Teamentwicklungen
- Bei ca. 20 – 30 Minuten Zeit

Ablauf:

- Teilnehmer sich in 4er Gruppen um Tische verteilt gruppieren lassen, wo je ein Nixkarten-Päckchen und einige Folienstifte liegen
- Einleitung: *„Nachdem wir nun viele Inhalte bearbeitet haben, lasst uns für eine gute Wiederholung sorgen! Der schlimmste Fall wäre, wenn Sie nichts (nix) aus dem Seminar mitnehmen. Daher habe ich Ihnen NIX mitgebracht. Und wir werden nun aus Nix etwas machen! Aufgabe ist es, alle Karten möglichst schnell mit sämtlichen Inhalten zu beschriften, die zum Thema gehören! Die Gruppe ist erster, die zuerst fertig ist! Achten Sie darauf, dass Sie in Ihrer Gruppe keine Begriffe doppelt haben! Auf die Plätze fertig los!“*
- Wenn alle Gruppen fertig sind, geht's nun eigentlich erst richtig los: Mit einer Gruppe zeige ich als Demo, wie die Übung „Was fehlt denn da“ gespielt wird: *„Es werden 6 Begriffe auf den Tisch gelegt. Dann geht's drum, sich diese zu merken. Diese werden dann verdeckt gemischt und eine Karte verschwindet. Die übrigen 5 Karten werden umgedreht: wer errät zuerst, welcher Begriff hier fehlt? Wer's zuerst hat, bekommt die Karte als Punkt. Dann beginnt die nächste Runde!“*
- Nun werden mehrere Durchgänge in den Gruppen gespielt.
- *„Als Steigerung merken Sie sich bitte nun 7 Karten, danach 8, dann 9, dann 10!“*
- Um weg von der Einzelleistung hin zur Teamarbeit zu kommen, fordere ich dann auch zur Zusammenarbeit in der Gruppe auf: *„Nun geht es drum sich 20 Karten zu merken, zwei werden dann verschwinden! Sie können sich gerne absprechen, wie Sie die Arbeit aufteilen!“*

- Am Ende als besondere Höchstleistung kommen dann alle Karten auf den Tisch und die Gruppe wird aufgefordert die 5 Karten zu erraten, die fehlen!
- APPLAUS – sobald es geschafft ist!
- Und nun bitte ich die Teilnehmer alle Karten nochmals zu betrachten und sich die Karten auszuwählen und mitzunehmen, die sie als besonders wertvoll erachten und im Alltag umsetzen/ausprobieren wollen. Jeder wählt sich passende Karten aus und packt sie ein.

Varianten:

- Wenn Sie keine Nixkarten verwenden möchten, reichen auch Metaplankarten.
- Als Merkhilfe können die Teilnehmer auch Symbole zusätzlich zu den Begriffen auf die Karten schreiben – allerdings dauert dann die Vorbereitungszeit etwas länger.

Grenzen:

- Wenn noch nicht so viele Inhalte dran waren, sind 65 Karten zuviel. Dann evtl. reduzieren auf die Hälfte oder weniger.
- Wenn die Konzentration nicht mehr so vorhanden ist, vorher mit der Gruppe eine Brain-Gym-Übung durchführen oder Frischluft reinlassen.
- Bei Gruppengröße mehr als 6 Personen ist nicht mehr jeder aktiv dabei! Daher lieber kleinere Gruppen, so dass jeder auch öfters mal ein Erfolgserlebnis hat

PS: Wenn Sie sich das NIX-Kartenspiel zulegen wollen, können Sie es im [Webshop](#) von Trainings-Ideen Simmerl bestellen: Art.-Nr. 071!
www.trainings-ideen-shop.de

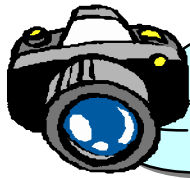


Kommunikationstraining
SIMMERL

Vandaliestraße 7 - 96215 Lichtenfels
Telefon (09571) 4333 - Fax (09571) 4303
e-mail: kommunikationstraining@simmerl.de
www.simmerl.de

DVNLP-Kongress 2008

25. und 26.10.2008 in München



Fotoprotokoll für Teilnehmer des Workshops



Viel Erfolg und Freude beim Umsetzen
wünschen

Claudia Simmerl und *Werner Simmerl*



Kommunikationstraining
SIMMERL

Vandaliastraße 7 - 96215 Lichtenfels
Telefon (09571) 4333 - Fax (09571) 4303
e-mail: kommunikationstraining@simmerl.de
www.simmerl.de









Kommunikationstraining
SIMMERL

Vandaliestraße 7 - 96215 Lichtenfels
Telefon (09571) 4333 - Fax (09571) 4303
e-mail: kommunikationstraining@simmerl.de
www.simmerl.de

Pre-framing



-  Wo genau kann ich das so anwenden?
-  Wo genau kann ich das so noch nicht anwenden?
-  Wie kann ich das verändern, so dass es dort doch ginge?

MISSES





Kommunikationstraining
SIMMERL

Vandaliastraße 7 - 96215 Lichtenfels
Telefon (09571) 4333 - Fax (09571) 4303
e-mail: kommunikationstraining@simmerl.de
www.simmerl.de





Kommunikationstraining
SIMMERL

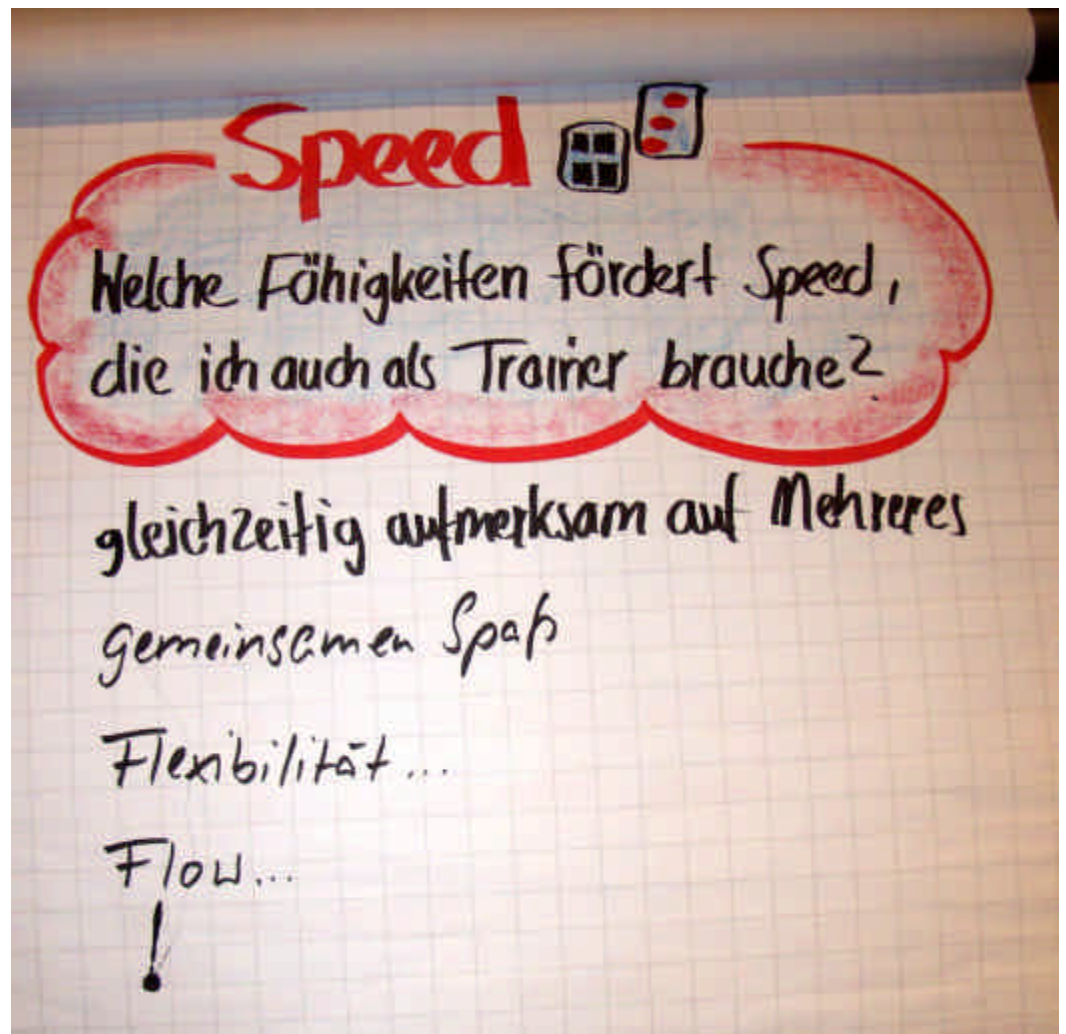
Vandaliestraße 7 - 96215 Lichtenfels
Telefon (09571) 4333 - Fax (09571) 4303
e-mail: kommunikationstraining@simmerl.de
www.simmerl.de





Kommunikationstraining
SIMMERL

Vandaliastraße 7 - 96215 Lichtenfels
Telefon (09571) 4333 - Fax (09571) 4303
e-mail: kommunikationstraining@simmerl.de
www.simmerl.de





Kommunikationstraining
SIMMERL

Vandaliestraße 7 - 96215 Lichtenfels
Telefon (09571) 4333 - Fax (09571) 4303
e-mail: kommunikationstraining@simmerl.de
www.simmerl.de





Kommunikationstraining
SIMMERL

Vandالياstraße 7 - 96215 Lichtenfels
Telefon (09571) 4333 - Fax (09571) 4303
e-mail: kommunikationstraining@simmerl.de
www.simmerl.de





Kommunikationstraining
SIMMERL

Vandaliestraße 7 - 96215 Lichtenfels
Telefon (09571) 4333 - Fax (09571) 4303
e-mail: kommunikationstraining@simmerl.de
www.simmerl.de

Jeins

- ⇒ Es gibt 2 Teile - und beide sind wertvoll
- ⇒ Der Lohn liegt in der Integration

- * Gut, dass Sie ...

 - ⇒ den „größeren Teil würdigen“

 - ⇒ die Assymetrie spiegeln ...

- * Andererseits ...

 - vielleicht..., möglicherweise

 - ⇒ die 2. Seite „erraten“ (ideomotorisches Nicken...)

 - und körperlich spiegeln

- * Ideen säen

 - und dabei körperlich in die Symmetrie gehen...



Kommunikationstraining
SIMMERL

Vandaliestraße 7 - 96215 Lichtenfels
Telefon (09571) 4333 - Fax (09571) 4303
e-mail: kommunikationstraining@simmerl.de
www.simmerl.de





Kommunikationstraining
SIMMERL

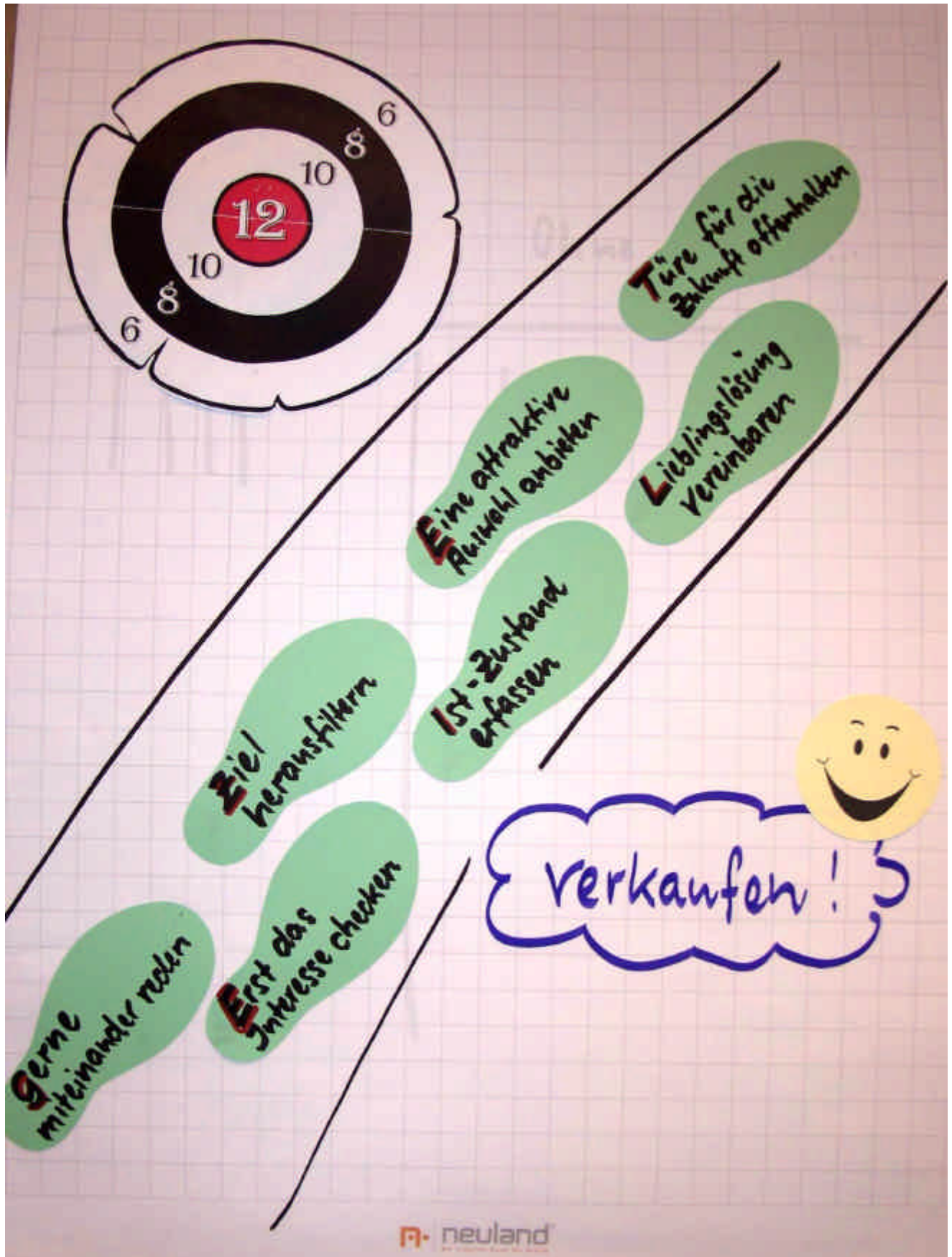
Vandaliestraße 7 - 96215 Lichtenfels
Telefon (09571) 4333 - Fax (09571) 4303
e-mail: kommunikationstraining@simmerl.de
www.simmerl.de





Kommunikationstraining
SIMMERL

Vandaliestraße 7 - 96215 Lichtenfels
Telefon (09571) 4333 - Fax (09571) 4303
e-mail: kommunikationstraining@simmerl.de
www.simmerl.de





Kommunikationstraining
SIMMERL

Vandaliestraße 7 - 96215 Lichtenfels
Telefon (09571) 4333 - Fax (09571) 4303
e-mail: kommunikationstraining@simmerl.de
www.simmerl.de





Kommunikationstraining
SIMMERL

Vandaliestraße 7 - 96215 Lichtenfels
Telefon (09571) 4333 - Fax (09571) 4303
e-mail: kommunikationstraining@simmerl.de
www.simmerl.de

