

8. Das persönliche Gespräch

In unserem Tätigkeitsfeld treten im Wesentlichen drei unterschiedliche persönliche Gesprächs-Situationen auf, die jeweils ihre Besonderheiten haben.

1. Das persönliche Kalt-Akquise-Gespräch ohne vorherigen Kontakt, zu dem man unangemeldet erscheint. Hier gelten die gleichen Hinweise, wie sie im Kapitel Telefonakquise angeführt sind. Hinzu kommt, dass man das zugewandte, interessierte Verhalten im persönlichen Gespräch mit Körpersprache unterstreichen kann, getreu unserem Motto „Kontakt vor Inhalt“, siehe Kapitel „Körpersprache“.
2. Das persönliche Erst-Gespräch, für das vorher telefonisch oder schriftlich ein Termin vereinbart worden ist. Hier kann man den Bezug herstellen, zu dem, was man bereits am Telefon besprochen hat und daran anknüpfen. Dabei dürfen wir nicht als selbstverständlich voraussetzen, dass der Gesprächspartner diesen Bezug noch präsent hat.
3. Das Warm-Akquise-Gespräch oder Folge-Gespräch. Hierbei ist schon ein persönlicher Kontakt vorausgegangen. Wir brauchen uns also nicht mehr vorzustellen, sondern können auf das Bezug nehmen, was beim letzten Kontakt das Tragfähigste war. Also etwas, das der Gesprächspartner positiv in Erinnerung hat.

In diesem Kapitel beleuchte ich zunächst die generellen Grundsätze, die für alle persönlichen Gespräche gelten. Danach betrachten wir die Inhalte der einzelnen Gesprächsphasen.

Die meisten Gesprächsverlaufs-Modelle unterscheiden zwischen einem Anfangsteil, dem Schluss und dazwischen gibt es einen oder mehrere Mittel-Teil(e).

Der Anfang ist die Kontaktphase, im Mittelteil werden die Interessen ausgetauscht, Argumente und Einwände genannt, Optionen entwickelt, Lösungsmöglichkeiten beleuchtet und priorisiert und die Entscheidung ver-

handelt. Im Schlussteil geht es darum, die Entscheidung zu bestätigen, die nächsten Schritte zu benennen und sich zu verabschieden.

Bereits vor Beginn eines persönlichen Gesprächs gibt es zwei wichtige Sequenzen. Die erste Sequenz tritt nur manchmal auf, nämlich dann wenn nur ein Gesprächspartner den anderen sieht und der andere sich unbeobachtet glaubt. Beispielsweise bei der Ankunft auf dem Parkplatz des Firmengeländes. Die zweite ist der Moment, in dem beide Gesprächspartner sich sehen. Bei der Kaltakquise fällt in diesen Sequenzen die Vorentscheidung sympathisch-unsympathisch.

Zunächst zu den generellen Grundsätzen:

8.1 Aufgabe Gesprächsführung

Gesprächsführung ist die Aufgabe des Gastgebers, der zu diesem Gespräch eingeladen hat.

Die Frage ist, führt er das Gespräch oder nicht? Wenn er die Gesprächssteuerung übernimmt, dann sollten wir auf keinen Fall mit ihm darum kämpfen, sondern sie ihm überlassen. Wenn er nicht steuert, dann übernehmen wir elegant die Führung, indem wir Strukturierungshilfen geben. Zum Beispiel, indem wir bei Gesprächsbeginn die voraussichtliche Dauer vereinbaren, unser Anliegen nennen und nach der Situation des Arbeitgebers fragen. Dabei sorgen wir für Orientierung, ohne dem Arbeitgeber die Gesprächsführung völlig aus der Hand zu nehmen.

Ich unterscheide zwischen Gesprächsführung und inhaltlicher Steuerung. Die Rolle der Gesprächsführung hat der Hausherr. Wir sollten versuchen inhaltlich zu steuern, um zügig auf die relevanten Themen zu sprechen zu kommen. Dafür hilft: Fragen stellen und eigene Interessen benennen. Die Rolle der Gesprächsführung überlasse ich dagegen dem Hausherrn. Er nimmt sie in der Regel wahr. Beispielsweise sagt er: „Nehmen Sie Platz.“ Ich sage: „Vielen Dank für die Einladung.“ Und er antwortet: „Ja gern, worum geht's jetzt nochmal, schießen Sie los.“ Das ist schon Gesprächsführung. Ich steuere dann indirekt. „Ich möchte Ihnen gern mein Projekt vorstellen und

Herrn Müller, bei dem ich den Eindruck habe, dass er sehr gut bei ihnen reinpassen würde. Aber vor allem ist von Bedeutung, was Sie brauchen? Darüber würde ich mich gern mit Ihnen unterhalten und darüber, welchen Service wir Ihnen dazu anbieten können.“

8.2 Zeitmanagement

Die Gespräche dauern unterschiedlich lang. In der Regel wird die Zeitdauer zuvor vereinbart. Ich rate sehr dazu, die Gesprächszeit schon zuvor am Telefon zu vereinbaren und sie jetzt zu Gesprächsbeginn nochmal zu bestätigen. Berater neigen dazu, lange Beratungstermine auszumachen, so wie mit ihren Bewerber üblich, für eine Stunde. Es stellt für den Arbeitgeber eine enorme Herausforderung dar, sich eine Stunde Zeit zu nehmen. Eine Viertelstunde lässt sich leichter mal unterbringen.

Ich rate dazu, lieber kurze Gespräche zu führen. Wenn dann etwas noch nicht fertig aber interessant ist, ist es die Steilvorlage, um einen zweiten Termin zu vereinbaren. Also keinesfalls aus eigener Initiative versuchen, Gespräche zu verlängern sondern stattdessen einen neuen Termin vereinbaren. Wenn aber der Arbeitgeber verlängern will, habe ich zwei Möglichkeiten. Ich erfülle seinen Wunsch, wenn ich es mir zeitlich erlauben kann oder ich signalisiere, dass dies leider aus Termingründen nicht möglich ist. Damit hinterlasse ich den Eindruck, ein vielbeschäftigter Berater zu sein, und wir vereinbaren einen neuen, zeitnahen Termin.

Zwischen dem ersten und zweiten Termin kann sich das Vorgetragene setzen. Wenn das erste Gespräch positiv verlief, wenn ich einen guten Eindruck hinterlassen habe, bleibt beim Arbeitgeber eine positive Stimmung: „Ach ja, das war interessant, da könnten wir mal etwas probieren.“

Die Rolle des Zeitwächters hat eigentlich der Gastgeber inne. Ich empfehle aber, bleiben Sie immer auch Zeitwächter für das Gespräch und leiten Sie das Ende ein, spätestens wenn zwei Drittel, höchstens drei Viertel der Zeit um sind. Nun ist miteinander der nächste Schritt zu besprechen. Wenn der Sachverhalt sehr komplex ist und der Arbeitgeber mehr Zeit für die Ent-

scheidung braucht, gibt man ihm diese Chance und bietet ein weiteres Gespräch an.

8.3 Kontakt kommt vor Inhalt

Die zentrale Botschaft der IN-KONTAKT-Methode ist:
Kontakt kommt vor Inhalt. Die besten Argumente nutzen nichts,
wenn Gesprächspartner sie nicht hören möchten.

Schon zu Beginn gehe ich mit voller Präsenz in das Gespräch, die ganze Aufmerksamkeit auf den Gesprächspartner gerichtet, um wahrzunehmen was zwischen uns passiert. Wie kann ich echten Kontakt knüpfen? Dabei ist Blickkontakt wichtig.

Wie in vorangegangenen Kapiteln ausgeführt, gehört zur Vorbereitung unbedingt, dass ich mich in eine interessierte Haltung versetze. Wichtig ist, dass man den Gesprächspartner erzählen lässt und ihn nicht dabei mit eigenen Geschichten unterbricht. Wenn es uns gelingt, an der Welt des Gegenübers anzukoppeln, die Insel des Gegenübers zu betreten, sich für seine Themen zu interessieren, kommen wir in Kontakt.

Hilfreich ist es, dem Gesprächspartner buchstäblich etwas in die Hand zu geben, also etwa eine Visitenkarte oder einen Flyer. Die Art, wie Sie dieses überreichen, sollte Augenhöhe signalisieren und auch die Wertigkeit dessen, was wir überreichen.

Im weiteren Verlauf kann es für die Vertiefung der Beziehung hilfreich sein, Gesprächsinhalte zu visualisieren. Achten Sie dabei darauf, dass der Gesprächspartner Ihre Visualisierung gut mitverfolgen kann, und vergewissern Sie sich hin und wieder, ob er sich dabei richtig wiedergegeben findet. Es gibt zwar keine Garantie, dass die Visualisierung wirkt. Aber wenn es für Sie stimmt, dann machen Sie es. Es ist ein geringer Aufwand. Eine Visualisierung gibt Orientierung und Sicherheit, und oft sind es die Kleinigkeiten, die entscheiden.

8.4 Fünf Aspekte zum ersten Eindruck

Fachleute sagen, die menschliche Wahrnehmung erfolgt im Wesentlichen über die Augen. Wenn Menschen nachdenken oder sich erinnern, geschieht dies in Bildern. Auch wenn Töne und Gerüche eine Rolle spielen, das Hauptmedium ist immer das Bild. Daraus ergibt sich, dass wir beim Sprechen bildhaft formulieren sollten. Wer merkbare *Bilder* erzeugt, bleibt besser in Erinnerung.

Menschen neigen dazu, unbewusst beim anderen das auffälligste Merkmal zu suchen und dann anhand dieses Merkmals verallgemeinernd auf die ganze Person zu schließen. Man spricht vom *Halo-Effekt*. Halo kommt von griechisch Halos, Lichtring. Wirkt das auffälligste Merkmal positiv, erzeugt dies Sympathie. Wird es als negativ empfunden, führt das zur Einordnung als unsympathisch.

Menschen wollen den ersten Eindruck, den sie gewonnen haben, bestätigt sehen. In ihrer *selektiven Wahrnehmung* suchen sie laufend das, was den ersten Eindruck bestätigt. Das bedeutet, wenn man gleich zu Beginn einen positiven Eindruck gemacht hat, hat man es leichter. Wurde man aber aus irgendeinem Grunde negativ bewertet, ist eine erhöhte Investition in die Beziehung erforderlich, um eine Chance zu haben, in die Schublade „positiver Eindruck“ umsortiert zu werden.

Vorurteile entstehen in den ersten Minuten und halten sich lange, weil dieses Einordnungsverfahren dem Menschen Sicherheit gibt. Sicherheit ist ein menschliches Grundbedürfnis. Fachleute sagen, dass sich Vorurteile schon nach 3 Minuten ziemlich verfestigen.

Ungewohntes und Unbekanntes wird zunächst negativ assoziiert. Zu Beginn ist man Fremden gegenüber misstrauisch. Skepsis ist normal. In der Evolution ging es, wie bereits gesagt, darum, das Überleben zu sichern und gegenüber allem Fremden erstmal vorsichtig zu sein.

Diese 5 Aspekte sollten uns darin bestärken, stets zu versuchen, einen guten ersten Eindruck zu machen. Gelingt uns das nicht, sollten wir entsprechend mehr Energie in die Beziehung investieren. Es gibt keine Erfolgsgarantie,

dass wir einen positiven Eindruck machen. Unser Gegenüber entscheidet darüber autonom. Wie kann man aber die Chance erhöhen? Dadurch, dass man sich vor dem Gespräch entspannt, um nicht verkrampft sondern fokussiert und präsent zu sein.

Akquise steht und fällt damit, wie intensiv man in einen Austausch kommt.

Nun zu den Gesprächsphasen.

8.5 Begrüßung, Anfangsteil

Freundlich, positiv begrüßen. Unbedingt den Namen des Gesprächspartners nennen und dabei den Blickkontakt suchen, ohne ihn zu fixieren. Wenn Sie ein Getränk angeboten bekommen, nehmen Sie es an, um ein freundliches Angebot nicht zurückzuweisen, selbst wenn Sie das Getränk dann nicht trinken.

In kurzen Sätzen sprechen und Pausen lassen, damit der Andere ankommen und sich wohlfühlen kann. Im Mittelpunkt steht der Gesprächspartner. Es ist wichtig, an seiner Welt anzukoppeln. Finden Sie Worte, die aus seiner Sprachwelt stammen. Verzichten Sie auf ausschweifende Erklärungen. Lassen Sie Zeit für Nachfragen und Entgegnungen und gehen Sie darauf ein. Sichtbar zuhören. Interessieren Sie sich für die Ansichten und Interessen Ihres Gesprächspartners.

Wir sollten unsere Wahrnehmung auf den anderen richten und registrieren, wie wir ihn körpersprachlich erleben. Mehr dazu finden Sie im Kapitel Körpersprache.

Wenn Ihr Gesprächspartner Small-Talk-Angebote macht, gehen Sie darauf ein. Es kann auch sinnvoll sein, selbst mit Small Talk zu beginnen. Grundsätzlich gefällt mir der Begriff „Smart Talk“ besser als Small Talk. Typisch für Small Talk wäre es, über das Wetter zu reden oder die Verkehrssituation. Smart Talk hingegen wäre etwas, was die Beziehung zwischen den Gesprächspartnern fördert und schon in Richtung des anstehenden Gesprächsthemas führt. Ein Ausstellungsstück im Büro oder Bilder an der

Wand haben einen persönlicheren Bezug als das Wetter. Sie können davon ausgehen: Was Ihr Gesprächspartner in seinen Räumen ausstellt, das hat er für Besucher öffentlich gemacht. Er zeigt sich damit und wird in der Regel gerne darüber reden.

Zeigt beispielsweise das Bild den Arbeitgeber beim Motorradfahren oder auf einer Skitour, dann kann ich darüber reden. Aber nur dann, wenn es mich wirklich interessiert, nicht aus Höflichkeit oder Strategie. Falls es mir unverständlich ist, wie jemand eine Skitour gehen kann oder ich Motorradfahren eigentlich doof finde und umweltschädlich, dann lasse ich das Thema lieber aus. Aber häufig werde ich einen Anknüpfungspunkt finden, der mich interessiert.

Signalisiert der Partner, dass er unter Zeitdruck steht, sollten wir zügig auf den Punkt kommen. Ansonsten nicht mit der Tür ins Haus fallen. Aber langes Einleiten und Drumherum-Reden ist zu keinem Zeitpunkt gefragt.

Es ist wichtig, sich den Namen des Gesprächspartners zu merken und ihn gelegentlich zu nennen. Falls es ein schwer aussprechbarer Name ist, möglichst gleich um Buchstabierung des Namens bitten und ihn notieren. Diese Bitte wird unseren Gesprächspartner nicht ärgern, er hat sich an das Nachfragen längst gewöhnt. Wenn wir bei unverständlicher Namensnennung gleich nachfragen, kostet uns das weniger Energie, als wenn wir Sorge haben, den Namen falsch auszusprechen. Es ist also lohnend, wenn man Schreibzeug dabei hat.

Der Anfangsteil des persönlichen Gespräches dient dazu, in Kontakt zu treten und inhaltliche Orientierung zu schaffen. Um was geht es in diesem Gespräch? Wie viel Zeit haben wir dafür? Dies wird mit Worten erläutert. Auf der Beziehungsebene gilt es eine Form zu finden, wie man gut miteinander reden kann. Es wird unausgesprochen ausgehandelt, wie man in Beziehung tritt. Beides ist Voraussetzung, dass anschließend ein gutes Gespräch stattfinden kann.

8.6 Mittelteil

Im Mittelteil werden die beiderseitigen Interessen beleuchtet. Ich stelle mein Angebot, mein Konzept, mein Anliegen kurz und prägnant dar, erfrage die Interessen des Gesprächspartners, die er bezüglich meines Angebotes hat und gebe ihm Gelegenheit, diese zu schildern. Im Mittelpunkt stehen die verschiedenen Nutzen meines Bewerbers und meiner Dienstleistung und auch die Einwände des Gesprächspartners. Im Verlauf des Mittelteils geht das Informationsgespräch allmählich in eine Verhandlung über. (Siehe dazu auch Kapitel Verhandeln.) Es gilt, den nächsten gemeinsamen Schritt auszuhandeln. Vielleicht werden schon weitere Schritte besprochen oder auch nicht. Jedenfalls suchen wir gegen Ende des Mittelteils eine Einigung.

8.7 Gesprächs-Strategie

Unsere sprachliche Ausdrucksweise sollte sich möglichst an der des Gegenübers orientieren. Machen Sie sich dabei bewusst: Sie haben Wahlmöglichkeiten im Rahmen Ihrer individuellen Bandbreite. Ich empfehle diese gesamte Bandbreite auch wirklich zu nutzen. Mit einem Schreinermeister werden Sie anders reden als mit der Personalchefin eines Industriekonzerns, aber beides sollte authentisch sein, um den Kontakt so stimmig wie möglich zu gestalten.

Grundsätzlich gilt: Die eigenen Informationen kurz und knapp halten und keine Fachwörter verwenden sondern Umgangssprache. Nicht um den heißen Brei herumreden. Aber auch nicht überfallartig solche Punkte zur Entscheidung stellen, die erst am Schluss des Gesprächsverlaufes stehen sollten. Besser ist es, zügig aber nicht hektisch unser Anliegen als Prozess darzustellen, der verschiedene Schritte beinhaltet und dann Schritt für Schritt voranzugehen. Der Gesprächspartner entscheidet jeweils über den nächsten Schritt. Wir müssen ihm Zeit geben zum Nachfragen, Raum lassen, damit er mitkommen kann, damit er sich interessieren und verstehen kann. Den Standpunkt des anderen akzeptieren. Nicht diskutieren wer hat recht sondern zuhören, neugierig sein. Unsere Grundhaltung sollte sein:

Den anderen in den Mittelpunkt stellen. Ihn in seiner Rolle ernstnehmen und respektieren.

Wenn wir eine interessierte Haltung zeigen und W-Fragen stellen, gelingt es uns leichter ins Gespräch zu kommen. W-Fragen fördern ein gewinnbringendes Gespräch: „Wie finden Sie normalerweise geeignetes Personal?“, „Was ist für Sie wichtig, wenn ein neuer Praktikant sich bewirbt?“

An vielen Stellen werden Einwände kommen. Der Arbeitgeber wird Sorgen und Zweifel artikulieren. Wie wir darauf in einer kontaktfördernden Weise eingehen, ist entscheidend für den weiteren Gesprächsverlauf. Näheres dazu im Kapitel „Kontaktfördernder Umgang mit Einwänden“.

Wir wollen mit unserem Gesprächspartner gemeinsam nach Ideen oder Lösungen suchen. Den anderen zum Beteiligten machen, indem ich ihn beispielsweise frage: „Was würden Sie denn als nächsten Schritt empfehlen?“ Oder: „Wenn Sie damit einverstanden wären, dass Herr Müller ein Praktikum bei Ihnen macht, worauf käme es Ihnen an?“ Da ist nun auch der Konjunktiv erlaubt, mit der „Was wäre wenn“-Frage. Sie macht den Gesprächspartner zum Beteiligten und bringt ihn auf Ideen.

Wenn sich dann eine Idee oder Lösung abzeichnet, werden wir diese nun weiter konkretisieren. Wichtig ist es dabei, „Kaufsignale“ rechtzeitig wahrzunehmen. Damit wir die Einverständnis-Signale unseres Gesprächspartners erkennen können, müssen wir seine inhaltliche Ausdrucksweise beachten, seine Körpersprache, seine Stimme und Stimmung.

8.8 Zustimmungssignale

Wenn Ihr Gesprächspartner innerlich zu einer Entscheidung kommt, wird sich das in einer Änderung bemerkbar machen. Wir sollten dann nicht mehr weiter argumentieren, um nicht über das Ziel hinauszuschießen. Das würde seine Bereitschaft wieder zuschütten. Stattdessen ist dann der nächste Schritt angebracht, eine Konkretisierung der Vereinbarung.

Wir dürfen insbesondere die verbalen Zustimmungssignale unseres Gesprächspartners nicht überhören: „Ja das gefällt mir“ oder „Das können wir gerne so machen“. Oder auch: „Wann soll denn der Praktikant anfangen?“ Hier wird erkennbar, dass der Arbeitgeber bereits begonnen hat, ganz konkret zu planen. Ein solches Signal wäre auch: „Dann müssen wir aber beachten, dass ...“

Auch seine interessierteren Fragen sind positive Signale: „Wie machen Sie das normalerweise?“ Besonders Aussagen und Fragen die in die Zukunft weisen: „Wen rufe ich dann an, wenn ich Fragen habe?“, „Wann könnte der den anfangen?“. Oder: „Wie lange würde das dauern, bis die Arbeitsagentur über den Zuschuss entschieden hat?“

Jede Art der Konkretisierung in der Ausdrucksweise unseres Gesprächspartners deutet auf Zustimmung hin: „Am ehesten würde die Frau Meier als Patin für ihn in Frage kommen.“

Der Gebrauch von Indikativ statt Konjunktiv ist ebenfalls ein positives Signal. Zum Beispiel wenn er statt „Wie wäre das dann?“, fragt: „Wie machen wir das?“

Auch Wir-Formulierungen signalisieren häufig, dass sich Ihr Gesprächspartner bereits auf dem Weg zur Zustimmung befindet. Zum Beispiel: „Dann sollten wir aber bedenken, dass ...“

Selbst wenn unser Gesprächspartner seine Zustimmungsbereitschaft nicht verbal mitteilt, könnte doch eine Änderung seiner Stimmung, seiner Körpersprache oder seiner Stimme erkennbar werden. Eine zustimmende Färbung der Stimme, mehr Betonungen, eine eher begeisterte Ausdrucksweise, erhöhtes Tempo beim Sprechen und etwas erhöhte Lautstärke, das können alles positive Signale sein.

Nonverbale Zustimmungssignale sind: leichtes Kopfnicken, fester Blickkontakt, dem Akquisiteur zugewandte Körpersprache und leicht verstärkte Gestik und Mimik, Lächeln. Auch wenn zu beobachten ist, dass sich die Körperhaltung unseres Gegenübers generell entspannt hat, kann dies auf Zustimmung hindeuten.

Kommen solche Signale nicht, könnten wir versuchen, mit einer Testfrage herauszufinden, inwieweit bereits Zustimmung gegeben ist und gleichzeitig den Entscheidungsprozess zu fördern. Testfragen können sein: Wie denken Sie darüber? Was meinen Sie dazu? Welche Vorstellung erzeugt das bei Ihnen? Wie klingt das in Ihren Ohren? Oder konkreter: Was halten Sie von diesem Vorschlag? Was sagen Sie dazu? Aber bitte immer nur eine Frage! Dann schweigen, um die Antwort abzuwarten.

Geht die Antwort schon in Richtung Zustimmung, können wir konkretisieren. Falls nicht, eignet sich die Frage: „Was würden Sie denn gerne wissen, um eine gute Entscheidung treffen zu können?“

8.9 Schluss-Teil

Es ist deshalb wichtig, den Schluss-Teil rechtzeitig einzuleiten, um nicht am Ende in Hektik zu verfallen. Es ist noch einiges zu tun: In ein, zwei Sätzen die wesentlichen Punkte zusammenfassen, über die man sich einig ist oder nicht, was man vereinbart hat oder vereinbaren könnte. Das benennen, was noch zu klären ist, sich vergewissern, dass man das Gleiche verstanden hat. Hierzu können Sie außer den offenen Fragen, z. B. „Was ist der nächste Schritt für Sie?“ auch geschlossene Fragen verwenden: „Ist es Ihnen recht, wenn der Bewerber Ihnen morgen seine Unterlagen zusendet?“ Oder Sie verwenden Alternativfragen: „Sind Sie mit dieser Vorgehensweise einverstanden oder haben Sie einen anderen Wunsch?“

Bei dieser Vergewisserung entsteht oft nochmals Klärungsbedarf, der seine Zeit benötigt. Es können Unstimmigkeiten auftauchen, die zu klären sind. Gibt es keine Unstimmigkeiten und endet das Gespräch 10 Minuten früher als geplant, ist das überhaupt kein Problem. Der Arbeitgeber denkt sich: „Jetzt habe ich 10 Minuten gewonnen, das passiert mir sonst nicht. Meistens brauchen solche Gespräche mehr Zeit als vereinbart.“ Dieses positive Erlebnis hinterlässt einen guten Eindruck.

Müsste man sich mit dem Ergebnis verabschieden, dass man nicht zusammenarbeiten wird, dann ist es zwar nicht die Wunsch-Vereinbarung, aber

es ist auch eine Vereinbarung. Bei jeder Absage kommt am Ende die Frage, haben Sie eine Idee, an wen ich mich wenden könnte? Damit gebe ich dem anderen eine Chance, mir noch etwas Gutes zu tun und in der Regel nutzt er die.

Im Schlussteil vergewissern wir uns, ob wir die wesentlichen Punkte des Vereinbarten richtig verstanden haben. Dazu fasse ich in der Regel kurz zusammen, benenne den nächsten Schritt nochmal. Zum Schluss erfolgt die Verabschiedung, möglichst in einer Form, die den Start für das nächste Gespräch leicht macht. Wie ein Schauspieler, der erst hinter der Bühne die Rolle ablegt, ist das Gespräch erst zu Ende, wenn ich den Gesprächs-Schauplatz verlassen habe und vom Gesprächspartner nicht mehr gesehen werden kann.

8.9.1 Verabschieden

Häufig entsteht in der Verabschiedungs-Phase wieder Small Talk, und zwar zum gleichen Thema wie bei der Begrüßung. Es ist ein Kommunikationsphänomen, dass sich Anfangssituationen am Schluss wiederholen.

Bei der Begrüßung hatte der Arbeitgeber vielleicht höflich nachgefragt: „Haben Sie gleich einen Parkplatz gefunden?“ Oder: „Haben Sie gut hergefunden?“ Small-Talk-Thema ist also Verkehr. Ein zweites sehr übliches Thema ist das Wetter. Regnete es beispielsweise, lautete die Nachfrage vielleicht: „Hoffentlich sind Sie nicht zu nass geworden, dort können Sie Ihre Jacke aufhängen.“

Der Gastgeber, der Sie mit dem Thema Verkehr empfangen hat, wird Sie auch mit diesem Thema verabschieden. Er wird beispielsweise sagen: „Oh, jetzt sind sie gerade noch rechtzeitig dran vor dem Feierabendverkehr. Ich wünsche ihnen eine gute Heimfahrt.“ Derjenige, der Sie mit dem Thema Wetter empfangen hat, wird Sie auch mit dem Thema Wetter verabschieden. Beispielsweise: „Wenn Sie Glück haben, kommen Sie trocken in ihr Büro, inzwischen hat es ein bisschen aufgeklart.“

Dieses Phänomen lässt sich überall beobachten. Achten Sie einmal in Ihrer nächsten Gruppen-Veranstaltung darauf, was kurz vor dem offiziellen Beginn zwischen den Menschen das Gesprächsthema ist. Dann beobachten Sie, worum es nach dem offiziellen Ende in deren Gesprächen geht. Im Kapitel „Kontaktfördernder Umgang mit Einwänden“ werden wir sehen, wie wir uns dieses Phänomen zunutze machen können.

8.9.2 Nachfassen

Wie bei der Telefon-Akquise bereits genannt, empfehle ich Ihnen durch eine kurze Mail im Nachgang zum Gespräch die Verbindlichkeit zu festigen.

Das persönliche Gespräch weist eine Vielzahl von Facetten auf, die gleichzeitig Stellschrauben für den Aufbau eines tragfähigen Kontaktes sind. Hilfreich sind dabei die kontaktfördernden Kommunikationstechniken, die im nächsten Kapitel näher beleuchtet werden.