

Small Talk, Big Business

«BUSINESS talk»
Denkzettel von Swisscom IT Services

Gedankenstützen

1. Setzen Sie Small Talk als Wegbereiter für Big Talk ein
2. Definieren Sie im Vorfeld, nach welchen Sternen Sie greifen wollen
3. Bereiten Sie sich auf Ihre Gesprächspartner vor
4. Stimmen Sie Ihr Äusseres auf Ihr Inneres ab
5. Wagen Sie den ersten Schritt
6. Formulieren Sie positiv
7. Lenken Sie das Gespräch in Bereiche, die Sie beherrschen
8. Lassen Sie Gesprächspausen zu und geniessen Sie sie
9. Setzen Sie Körpersprache ein
10. Befreien Sie sich vom Zwang, stets geistreich antworten zu müssen

11. Reden Sie wenig und hören Sie viel zu
12. Nehmen Sie sich genug Zeit
13. Stellen Sie sich auf das Sprechtempo und den -Rhythmus des Gegenübers ein
14. Erzählen Sie Geschichten
15. Lächeln Sie ab und zu
16. Haken Sie nach
17. Verteilen Sie grosszügig Lob
18. Beginnen Sie mit indirekten Fragen und gehen Sie dann zu direkten über
19. Fragen Sie Ihren Gesprächspartner um Rat
20. Berücksichtigen Sie, dass Männer und Frauen verschieden sind

Setzen Sie Small Talk als Wegbereiter für Big Talk ein

Normalerweise gehen Menschen nach der Begrüssung nicht gleich dazu über, die grossen Probleme des Geschäftslebens zu besprechen. Jedes Gespräch braucht Aufwärmphasen. Das ist um so wichtiger, je weniger man sich kennt. Diese Klimaarbeit leistet Small Talk. Sie schafft eine entspannte Atmosphäre und bereitet die weiteren, härteren Themen vor. Smalltalk ist keineswegs überflüssiges Geschwätz und Ablenkung von der eigentlichen Arbeit. Im Gegenteil. Small Talk ist bereits Arbeit. Denn Smalltalk ist der kürzeste Weg zu Big Talk und damit zu Big Business.

Definieren Sie im Vorfeld, nach welchen Sternen Sie greifen wollen

Natürlich wollen Sie über die reinen Beziehungsziele hinaus auch die geschäftlichen Vorhaben weiterbringen. Machen Sie sich daher im Vorfeld von Zusammenkünften Gedanken darüber, was Sie im Maximalfall erreichen können. Was sie im Optimum umsetzen wollen. Und was im Minimum heraus schauen soll. Notieren Sie sich nach den einzelnen Gesprächen allfällige Vereinbarungen. Aber drängen Sie Ihr Gegenüber nicht. Ein Grashalm wächst nicht schneller, wenn Sie daran ziehen. Wohl aber, wenn Sie ihn düngen und regelmässig giessen. Genau so verhält es sich mit geschäftlichen Kontakten.

Bereiten Sie sich auf Ihre Gesprächspartner vor

Beschaffen Sie sich die Kontakt- und Bestell-Historie aller erwarteten Gesprächspartner. Versuchen Sie herauszufinden, welche Interessen Ihre Gegenüber haben. Mit welchen Fragestellungen, Schwierigkeiten und Chancen sie tagtäglich konfrontiert werden. Vielleicht finden Sie über das rein Geschäftliche hinaus Verbindendes – das Sie dann als Aufhänger und Gesprächsthema einsetzen können. Beispielsweise Hobbies, Familiäres, Musikalisches und andere kulturelle Vorlieben.

Stimmen Sie Ihr Äusseres auf Ihr Inneres ab

Ihr Äusseres sagt viel darüber aus, wie Sie sich selbst wahrnehmen. Und es zeigt, ob Sie Ihre Gesprächspartner respektieren. Neben den üblichen Dresscodes gilt es aber hauptsächlich eines zu berücksichtigen: seien Sie sich selbst, auch was die Kleidung betrifft. Nutzen Sie den Spielraum, der Ihnen zur Verfügung steht, um Ihre äussere Erscheinung auf Ihre Persönlichkeit abzustimmen. Verschenden Sie keine Energie damit, jemand sein zu wollen, der Sie nicht sind.

Wagen Sie den ersten Schritt

Es kämen viel mehr Smalltalks zustande, würden mehr Menschen den ersten Schritt machen. Sie tun es nicht, weil sie die Zurückweisung fürchten. Aber auch der beste Fussballer trifft nur in einem von fünf Schüssen. Überwinden Sie Ihre Zurückhaltung und gehen Sie offen auf potentielle Gesprächspartner zu. Stellen Sie sich und Ihre Funktion vor, und geben Sie Ihrem Gegenüber die Hand. Schon kann's losgehen. Wenn Sie merken, Sie sind nicht willkommen, verabschieden Sie sich freundlich und wenden Sie sich der nächsten Person zu. Die meisten Menschen scheuen das Risiko der Zurückweisung, genau darum sollten Sie es eingehen.

Formulieren Sie positiv

Als Geschäftsmann oder –Frau verkaufen und ermöglichen Sie Erfolg. Darum sollten Sie positiv formulieren und negative Ereignisse ins Positive wenden. Es geht nicht darum, Schwierigkeiten zu verschweigen. Sondern darum, eine Atmosphäre des Gelingens zu schaffen. Und darum, Probleme als Chancen in Arbeitskleidung zu betrachten. Vermeiden Sie es in jedem Fall, sich aufzuregen und laut zu werden. Finden Sie heraus, welche Menschen sie aufregen und schalten Sie die Aufregung ab.

Lenken Sie das Gespräch in Bereiche, die Sie beherrschen

Niemand kann alles wissen, und wo Sie sich nicht auskennen, sollten Sie besser schweigen. Lenken Sie das Gespräch sanft in eine andere Richtung. Oder sagen Sie Ihrem Gegenüber, wenn Sie in einem bestimmten Bereich noch dazuzulernen haben. Geben Sie nie mehr PS vor, als Sie auf die Strasse bringen. Das kommt immer ans Tageslicht, und verloren gegangenes Vertrauen wächst nicht nach wie ein Fingernagel.

Lassen Sie Gesprächspausen zu und genießen Sie sie

Gespräche bestehen aus dem, was gesagt wird und den Pausen dazwischen. Die Pausen gehören also mit zum Gespräch. Ein Smalltalk ist nicht nur dann gut, wenn immerzu geredet wird. Pausen dienen dazu, das Gesagte und Gehörte zu verarbeiten und sich auf die nächsten Sätze vorzubereiten. Zudem sind Pausen angenehme Inseln im Meer des Sprechens. Lassen Sie sie zu und genießen Sie sie. Ihr Gegenüber wird dann auch den Smalltalk mit Ihnen mehr genießen.

Setzen Sie Körpersprache ein

Nicht nur Ihre Worte sprechen. Auch Ihr Körper tut es. Wie Sie sich bewegen oder nicht, was Sie mit Ihren Händen machen und wohin Sie blicken: das trägt alles ebenso stark zum Gelingen Ihres Smalltalks bei wie Ihre Sprache. Denken Sie stets daran und stimmen Sie Ihre Körpersprache auf die Erfordernisse des Gesprächsverlaufs ab. Halten Sie beispielsweise unaufdringlichen Blickkontakt; Ihr Gegenüber nicht anzugucken, wäre unhöflich, dauerndes Anstarren kontraproduktiv.

Befreien Sie sich vom Zwang, stets geistreich antworten zu müssen

In Filmen und in Fernseh-Talkshows brillieren die Personen mit witzigen Sprüchen und pointieren Aussagen. Nehmen Sie sich das nicht zum Vorbild. An diesen Sätzen haben Autoren stundenlang herumgefeilt. Sagen Sie einfach, was Ihnen in den Sinn kommt. Mit erzwungen kreativen Antworten erreichen Sie oft das Gegenteil. Niemand mag Leute, die ihre geistige Überlegenheit zur Schau stellen. Wenn sie sich vom inneren Zwang befreien, immer eine geistreiche Antwort bereit haben zu müssen, können sie zu einem viel angenehmeren Gesprächspartner werden. Und manchmal ist sogar Schweigen die beste Antwort.

Reden Sie wenig und hören Sie viel zu

Entscheidend ist nicht, was Ihr Gegenüber sagt, sondern was Sie verstehen. Richtig Zuhören ist wichtiger und schwieriger als richtig Reden. Zuhören ist der grösste Engpass in der zwischenmenschlichen Kommunikation. Versuchen Sie, Ihren Rededrang im Zaum zu halten. Reduzieren Sie Ihren Redeanteil auf unter 50%. Hören Sie besser aktiv zu, das heisst, wiederholen Sie gelegentlich, was Ihr Gesprächspartner gesagt hat – und stellen Sie so sicher, alles verstanden zu haben. Nicken Sie ab und zu, und ermuntern Sie Ihr Vis-à-vis, mehr zu erzählen. Beispielsweise von seinem Lieblingsthema, über das gern jeder gern und ausführlich spricht.

Nehmen Sie sich genug Zeit

Der amerikanische Psychologe Leonard Zunin hat ermittelt, dass ein Smalltalk mindestens vier Minuten dauern muss – sonst brüskieren wir unser Gegenüber durch Kurzangebundenheit. Beim Smalltalken ist weniger mehr: weniger Gesprächspartner und mehr Zeit, die Sie Ihnen widmen. Schränken Sie zudem Ablenkungen und Störungen ein. Beispielsweise, indem Sie eine ruhige Ecke zum Reden wählen. Zeit ist das einzige auf dieser Welt, das nicht käuflich ist; je mehr Zeit Sie mit jemandem verbringen, desto mehr Wertschätzung zeigen Sie. Aus Wertschätzung resultiert Vertrauen, und aus Vertrauen resultieren Aufträge.

Stellen Sie sich auf das Sprechtempo und den -Rhythmus der Anderen ein

Psychologen nennen diesen Vorgang «Spiegeln». Beobachten Sie, wie Ihr Gegenüber spricht: wie schnell, wie laut, mit welchen Worten. Und versuchen Sie, es ihm gleichzutun. Natürlich ohne sich gänzlich zu verstellen. Tatsache ist aber, dass Menschen am liebsten mit ihresgleichen reden. Das können Sie sich zunutze machen. Benutzen Sie die Sprache Ihres Gesprächspartners, und Ihr Smalltalk wird besser in Gang kommen und angenehmer ablaufen.

Erzählen Sie Geschichten

Manager reden jeden Tag mehrere Stunden, mit den verschiedensten Personen. Aus dieser Masse von Menschen stechen Sie nur heraus und bleiben nur dann in Erinnerung, wenn Sie Ankerpunkt im Gedächtnis schaffen. Das erreichen Sie am besten, indem Sie Geschichten erzählen. Begebenheiten, die man sich merken kann. Beispielsweise Dinge, die sich im Geschäftsleben ereignet haben. Bereiten Sie sich auf Smalltalks vor, indem Sie sich eine Handvoll solcher Geschichten merken.

Lächeln Sie ab und zu

Das Leben ist zum Geniessen da, auch das Geschäftsleben. Wer es nicht genießt, wird ungeniessbar. Und für Smalltalk ungeeignet. Entspannen Sie sich und lächeln Sie hin und wieder (natürlich, ohne ein Dauergrinsen aufzusetzen). Damit signalisieren Sie Ihrem Gesprächspartner, Sie fühlen sich im Zusammensein mit ihm wohl. Geben Sie Anderen die Gefühle, die sie erhalten wollen. Das ist nicht einfach, vor allem dann nicht, wenn die Zeiten schwierig sind. Aber eben – Smalltalken ist kein Freizeitplausch, Smalltalken ist Arbeit. Beziehungsarbeit.

Haken Sie nach

Finden Sie heraus was andere meinen, und gehen Sie nicht von dem aus, was Sie selbst meinen. Verwechseln Sie nicht Worte mit dem, was gesagt werden soll. Worte können verschiedene Bedeutungen haben. Zudem sagen Menschen nicht immer alles, was sie eigentlich sagen möchten. Manchmal warten sie gerade zu darauf, dass man nachhakt. Und fragt, was sie denn tatsächlich meinen. Geben Sie Ihrem Gegenüber die Gewissheit, dass Sie sich wirklich interessieren. Erkundigen Sie sich nach mehr, und Sie werden als guter Gesprächspartner in Erinnerung bleiben.

Verteilen Sie grosszügig Lob

Neid ist die am weitesten verbreitete Form, Anerkennung zu zeigen. Machen Sie es besser. Zeigen Sie Freude, wenn jemand etwas Interessantes erzählt. Freuen Sie sich mit. Loben Sie Ihr Gegenüber, und bedenken Sie, dass ein Teil des Lobs an Ihnen haften bleibt. Man wird Sie als souverän wahrnehmen, das stärkt die Geschäftsbeziehung. Achtung – übertreiben Sie es nicht. Das wirkt unglaubwürdig. Und verteilen Sie nie vergleichenden Komplimente.

Beginnen Sie mit indirekten Fragen und gehen Sie dann zu direkten über

Um Fragen kommen Sie nicht herum, wenn Sie einen Smalltalk in Gang setzen oder voran bringen wollen. Fragen können aber unangenehm wirken, aufdringlich und bohrend. Starten Sie daher nicht mit engen Detailfragen. Beginnen Sie mit weit gefassten Erkundigungen, auf die man nicht mit Ja oder Nein antwortet. Ist der Smalltalk vorangeschritten, können Sie die interessanten Punkte enger einkreisen.

Fragen Sie Ihren Gesprächspartner um Rat.

Beim Smalltalken geht es darum, eine erkundende Haltung einzunehmen. Darum, echtes Interesse an den Ansichten des Gegenübers zu zeigen. Das erreichen Sie beispielsweise, indem Sie Ihren Gesprächspartner in einer Angelegenheit um Rat bitten. Damit zeigen Sie, dass Ihnen seine Meinung wichtig ist. Sie können natürlich auch nur so tun, als ob. Manchmal müssen Sie das wohl auch. Grundsätzlich währt aber auch beim Smalltalken Ehrlichkeit am längsten.

Berücksichtigen Sie, dass Männer und Frauen verschieden sind.

Männer diskutieren oft anders als Frauen. Also smalltalken sie auch anders. Viele Männer fühlen sich dann am nützlichsten, wenn sie Probleme lösen können. Vielen Frauen dagegen ist in einer Diskussion dann wohl, wenn sie sich in ihr Gegenüber einfühlen können. Männer sind meist zielbewusst, Frauen beziehungsbewusst. Beide Geschlechter nutzen Smalltalk, um eine Beziehung herzustellen, aber sie reden gelegentlich aneinander vorbei. Seien Sie sich dessen bewusst, und Sie umschiffen auch diese Klippe.