

# Mit Kampfkunst Aikido konfliktfrei im Vertrieb kommunizieren

Wenn Sie im Vertrieb tätig sind, dann haben Sie vielleicht folgende Situation erlebt. Sie besuchen einen wichtigen Kunden und finden sich mit großen Vorwürfen oder Angriffen konfrontiert, da der Kunde von Ihrem Erzeugnis oder Ihrer Dienstleistung, aus welchen Gründen auch immer, enttäuscht ist. Sie können versuchen, entweder das Gespräch so schnell wie möglich zu beenden (Flucht) oder die Vorwürfe zurückzuweisen (Angriff). Dies sind die schlechtesten Handlungsalternativen, die man sich in dieser Situation vorstellen kann, denn der Konflikt bleibt bestehen oder wird noch verstärkt. Konfliktmanagement dürfte hier zum Erfolg führen. Wie man dies anhand der Kampfkunst Aikido erlernen kann, hatte der beratende Ingenieur Willi L. Mohr in einem Treffen des Arbeitskreises Entwicklung-Konstruktion-Vertrieb im VDI-Bezirksverein Bayern Nordost mit Hilfe von Gruppenübungen anschaulich dargestellt.

## Die Ausgangslage

Überall, wo Menschen im Arbeitsalltag zusammentreffen, sind Konflikte durch die Unterschiedlichkeit von Menschen und deren Interessen unvermeidlich. Da man Konflikte nicht umgehen kann, hängt viel davon ab, wie man mit ihnen umgeht, wie man das Konfliktgeschehen versteht und wie man der Situation innewohnende Kräfte für Veränderungen nutzen kann. Ein falscher Ansatz ist hierbei, als Sieger hervorzugehen oder sogar den anderen manipulieren zu wollen.

Das Ziel muss dagegen sein, gemeinsam gestärkt aus der Situation hervorzugehen, eine harmonische Basis und Vertrauen für eine zukünftige Zusammenarbeit zu erreichen. Eine schrittweise Herangehensweise kann helfen.

## Der erste Schritt – Die zielführende Betrachtungsweise

Eindrucksvoll wurde in einer kurzen Umfrage unter den Teilnehmern recherchiert, dass die Mehrzahl der Leute Konflikte als etwas Unangenehmes empfindet. Gefühle wie Angst, Ärger oder Stress werden häufig mit Konflikten in Verbindung gebracht, was oft schlechte Ratgeber sind und eine Konfliktlösung behindert.

Nur eine Minderheit empfindet Konfliktsituationen als eine positive Herausforderung, die neue Chancen beinhalten kann. Wobei sich doch gerade durch einen erfolgreich gelösten Konflikt das Kunden-Lieferanten-Verhältnis stärken lässt und man hat Gelegenheit, am Ende einen treuen Kunden zu gewinnen.

Wenn man eine konfliktgeladene Situation in diesem Licht betrachtet, dann ist man der Lösung bereits einen ersten Schritt näher gekommen.

## Der zweite Schritt – Die eigene Mitte und Ruhe suchen

Wenn Sie jetzt meinen, dass Sie nach diesem ersten Schritt auf den Kunden einwirken können, dann haben Sie zu voreilig gehandelt. Wichtig ist es in einem zweiten Schritt die eigenen Emotionen zu kontrollieren, die Gefühle einzuschätzen und selber Ruhe zu finden. Hilfreich kann sein, gedanklich die Person von der Sache zu trennen oder die eigene Atmung zu kontrollieren. Denn eine ruhige Atmung bewirkt emotionale Ruhe.

Erst dann sollte man die Aufmerksamkeit auf den Konfliktgegner richten und versuchen, herauszufinden, wie der Partner argumentiert und was die Ursachen für den Konflikt sein könnten.

## Der dritte Schritt – aktiv werden

Im dritten Schritt können Sie mit einer Vielzahl von Handlungsalternativen aktiv werden, denn Sie sind nun frei von eingepägten Gefühlen geworden, und können auf den Gesprächspartner eingehen. Sie können ihm verbal oder durch Ihre Körpersprache signalisieren, dass Sie bereit sind, sich auf seine Ebene zu begeben und seinen Argumenten zu folgen, sowie dass Sie sein Problem verstehen. Hierbei sollten Sie jedoch versuchen, ähnlich wie bei Aikido, Ihre Flexibilität zu erhalten mit Formulierungen wie „Könnten Sie sich vorstellen, folgenden Vorschlag mitzutragen“ anstatt „Das haben Sie zu akzeptieren“. Wichtig ist hierbei besonders, dass der Gegner erkennen kann, dass Sie an Lösungen mit einem gegenseitigen Nutzen interessiert sind.

## Das Ergebnis des Workshops

In dem Workshop wurde durch den Referenten Willi L. Mohr anhand zahlreicher Beispiele gezeigt, dass wir bei Angriffen reflexartig gewohnte Verhaltensmuster abspielen die jedoch in den meisten Fällen einer Konfliktlösung entgegenwirken oder einen Konflikt eskalieren lassen. Wichtig ist zunächst, die eigene Mitte und Ruhe zu finden, so dass man flexibel bleiben und anschließend zielgerichtet mit den wirkungsvollsten Handlungsalternativen aktiv werden können. Wenn Sie mehr über das Verstehen und Management von Konflikten im Vertrieb wissen möchten, dann können Sie gerne mit dem Referenten über „www.mohrfriendscoaching.de“ Kontakt aufnehmen.

Günter Schmid

AK Entwicklung-Konstruktion-Vertrieb EKV

### VDI-AK EKV

25. Oktober 2012 um 19 Uhr  
GSO-Hochschule Nürnberg  
Kesslerplatz 12, Seminarraum C30

### Technische Produkte und Projekte erfolgreich präsentieren

#### Referent:

Phuc-An Tran, Amberg  
Real-Change. [www.real-change.de](http://www.real-change.de)

Der Vortrag stellt den Teilnehmern eine wirkungsvolle Methodik der Faktenaufbereitung vor. Die vorgestellte Methodik richtet sich an alle Personen, die technisch komplexe Produkte, Systeme, Lösungen und Projekte wirksam präsentieren müssen.

#### Inhalte:

- Motivation und Didaktik in Präsentationen
- Wirkungsvolle Faktenaufbereitung

- Anwendung auf technische Produkt- und Projektpräsentationen.

#### ORGANISATION + INFO

VDI-Arbeitskreis Entwicklung – Konstruktion – Vertrieb EKV  
Dipl.-Ing. (FH) Günter Schmid  
Tel. 09132/822392