

WER GEWINNEN WILL, SCHAFFT VERLIERER!



Auf ein Wort, Manuela Todzi.

Kennen Sie das? Der Einkauf wird neu besetzt und Sie haben es ver-säumt, diesen neuen Kontakt zu pflegen. Der erste Kontakt ist gleich eine Reklamation. Eine Reklamation, die in Ihren Augen eigentlich keine ist, jedoch auch gleichzeitig Substanz enthält. Auf gut Deutsch: „Es steckt auch ein Funken Wahrheit dahinter.“ Anstatt sich auf die Reklamation einzulassen und genau hinzuhören, was das Gegenüber eigentlich will, werden nur noch Standpunkte ausgetauscht. Rechtfertigungen und gute Verteidigungsstrategien sind dann schnell entwickelt. Und es geht plötzlich nur noch um Recht bekommen und es geht nicht mehr um ein konstruktives Miteinander. Was letztendlich dazu führt, dass die Zusammenarbeit beendet wird und es einen Kunden weniger gibt.

Ein Ziel, welches wir eigentlich nicht verfolgen wollten bzw. auch sollten, denn wir leben letztendlich von unserem Kunden. Die große Frage, die dahinter steht: „Warum tun wir das eigentlich?“ Welcher Dämon reitet uns, wenn wir so unlogisch reagieren?

Anstatt wie selbstbewusste, eigenverantwortliche, erwachsene Menschen zu reagieren, pflegen wir unsere verletzte „Kinderseele“, machen den anderen nieder, damit unser eigenes Ego gestärkt aus dieser Situation heraus geht. Wir reagieren wie ein Kind: trotzig, wütend oder beleidigt. Unser Selbstwertgefühl ist dabei so in den Keller gerutscht, dass wir nur noch dafür sorgen wollen, dass unser Ego genügend Nahrung bekommt, um aus diesem Keller wieder herauszukommen.

Jeder von uns kennt solche Situationen (meine eigene Person mit einbezogen) und immer wenn wir uns sagen, der andere ist doof und der andere ... der andere. Genau dann befinden wir uns auf dem Holzweg. Wir leben in solchen Mo-

menten nicht mehr unsere Eigenverantwortung, sondern schieben diese Selbstverantwortung auf den anderen.

Also, wenn wir uns ärgern, beleidigt oder wütend sind und unsere Gegenüber nicht mehr auf Augenhöhe begegnen können, dann sollten wir uns die Frage stellen, was möchte ich erreichen? Welches Ziel verfolge ich? Will ich mein Ego füttern oder sogar Rache nehmen. Oder bin ich ernsthaft an meinem Gegenüber interessiert? Eine Reklamation, auch eine „Anschuldigung“ ist für einen guten Verkäufer und Kundenbetreuer eine sehr gute Chance.

Es ist die Gelegenheit, die eigene Leistungsstärke zu beweisen und den Dialog auf Augenhöhe zu führen. Wer nur noch gewinnen will, wird Verlierer produzieren und letztendlich werden wir feststellen, dass der gefühlte kurzfristige Gewinn langfristig einen Verlust darstellen wird.

Gut, hierzu gehört eine reife Persönlichkeit und eine ausgewogene Sichtweise, vielleicht auch an der einen oder anderen Stelle emotionaler Abstand. Da Irren menschlich ist, sollten wir uns jedoch auch selbst verzeihen, wenn wir mal über die Stränge schlagen. Als hoch emotionaler Mensch, weiß ich, wovon ich spreche. Respekt und gegenseitige Wertschätzung fängt grundsätzlich bei dem eigenen Respekt und der eigenen Wertschätzung an. Wenn Sie wissen, wer Sie sind, was Sie können und was Sie nicht können und mit sich und der Welt zufrieden sind, dann werden Sie auch Machtspielchen sofort erkennen und ihnen aus dem Weg gehen. Dann gibt es keine Verlierer und auch keine Gewinner. Wenn Sie mich jetzt fragen, aber was soll ich tun, wenn ich massiv angegriffen werde, ich kann mir doch nicht alles gefallen lassen. Dann sage ich: „Richtig“, gleichwohl sollten Sie

Ihrem Ärger keine Luft machen, versuchen Sie sachlich zu bleiben und ggf. das Gespräch vertagen. Vielleicht sagen Sie Ihrem Gegenüber auch, dass er jetzt nicht angemessen reagiert und was Sie ihm getan haben, dass er so reagiert. Sprechen Sie ruhig über die Beziehungsebene, sagen Sie ihm, dass Sie gerne auf Augenhöhe mit ihm umgehen wollen, jedoch dass es ihnen schwer fallen würde, da Sie sich persönlich angegriffen fühlen. Sie werden staunen, in vielen Fällen hilft es. Und sollte Ihr Gegenüber mit der Reklamation ggf. sogar Recht haben, dann stimmen Sie ihm zu. Damit ist der Wind aus den Segeln und Sie können sich darauf konzentrieren, die Sachlage zu besprechen. Natürlich gibt es auch immer mal wieder Menschen, die aus den Kinderschuhen nicht heraus gewachsen sind, lassen Sie sie ziehen. Mit diesen Leuten werden Sie langfristig sowieso nicht glücklich. Ich hatte selbst vor Kurzem so eine Situation und war heilfroh, dass ich nicht dazu beigetragen habe, dass das Machtspielchen weitergeführt werden musste. Es hätte nur meiner eigenen Würde und meinem eigenen Respekt geschadet.

Vielleicht ein ja guter Vorsatz für das Jahr 2015. Begegnen Sie jedem Menschen auf Augenhöhe und wenn Ihnen mal ein „Kind“ in Form eines erwachsenen Menschen über den Weg läuft (Lach, es könnte auch ihr Spiegelbild sein), dann denken Sie einfach „arme Seele“, wie unsicher muss dieser Mensch sein. Es wird Ihnen helfen etwas milder mit der Situation umzugehen. Widerstehen Sie jedoch der eigenen Arroganz, denn das ist auch keine Augenhöhe.

In diesem Sinne

Ihre Kollegin
Manuela Todzi