|  |  |
| --- | --- |
|  | Kunden gewinnen und …  mit der richtigen An-Sprache    Dr. Harald Hauschildt |
| „Richtige“ mündliche und schriftliche Kommunikation ist hervorragend geeignet, Kontakte aufzubauen zur Lieblings-Zielgruppe jedes Trainers: zum Kunden! Dies ist möglich nicht nur oberflächlich, sondern tiefgründig - bis in die Persönlichkeits-Struktur hinein. Was Sie dort finden, si­nd die tiefsten Gründe, die höchsten Motive des Wahr-nehmens, des Entscheidens. | |
|  | |

#### Gleich und gleich gesellt sich gern.“ Oder „Ge­gensätze ziehen sich an.“ Da sind wir auf der Ebene, wo Persönlichkeits-Struktur in der Sprache erlebt wird, so „unmittelbar, das es gar nicht be­wusst wird. „Sprich, damit ich Dich sehe“, sagte Sokrates bezeichnenderweise zu einem seiner Schüler.

### Wo anders als in der „Mutter-Sprache“ des Kunden, in seiner eigenen, fühlt er sich am wohls­ten, am besten verstanden, persönlich in seiner Persönlichkeit berührt und respektiert? Stimme erzeugt Stimmung, Sprache spricht „für sich“ - Binsenweisheiten! Um so erstaunlicher, das die­ses Wissen nur von wenigen und nur in speziellen Bereichen wie Rhetorik genutzt wird.

**Menschen sind so facettenreich, das es sich immer lohnt, ein differenziertes A-Competence-Profil zu erstel­len (hier für den Beruf: LEVEL IV):**



#### Modernster, fortgeschrittenster und international von der Mehrzahl der Fachleute favorisiertester Ansatz der Persönlichkeits-Beschreibung ist der **Big-Five-Ansatz**, die in Deutschland entwickelten und weiter verbesserten A-Competence-Profile bieten dafür die ausgereiftes­ten Anwendungsmöglichkeiten. Das gilt auch für den sprachlichen Anwendungsfall. Nehmen wir ihn unter die sprichwörtliche Lupe. Damit der Einstieg leichter fällt, begnügen wir uns mit drei Haupt-Faktoren der Persönlichkeit, und zwar mit ALPHA (=aktiver Macher), BETA (=kontakt­orien­tierter Teamer) und GAMMA (= gründlicher Planer). (Daneben gibt es noch DELTA (=stabiler Optimist) und THETA (=weltoffener Pionier). Für die profes­sionelle Anwendung stehen diverse Einzel-Fakto­ren zur Verfügung, die qualifiziertes Coachen und Beraten bzw. differenziertes Training nach indivi­duellen Schlüssel-Kompetenzen ermöglichen.)

### Für die drei o.g. Faktoren gibt es leicht wahr­nehmbar spezifische sprachliche Ausdrucks-Wei­sen. Natürlich darf man nicht in die „Typ“-Falle laufen, zu der uns simple Typologien verführen wollen. Also nicht „entweder ALPHA“ „oder BETA“ – sondern wahrnehmen, welche Mischung von Sprachelementen vorliegt bzw. wann die Sprechweise wechselt.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ALPHA PLUS-Haupt-Faktoren:** | **ALPHA** | **BETA** | **GAMMA** |
| Laut­stärke | laut | mittel | verhalten |
| Geschwindig­keit | schnell,  druckvoll | langsam,  fließend | bedächtig  überlegt |
| Satzbau | kurz  ergebnis­betont | unbe­stimmt  fließend | lang, ver­schach­telt |
| bevorzugte Wortart | Verben | Adjektive | Substan­tive |
| Denk-Pausen | wenig | kaum | viele |
| Klang | dynamisch | angenehm | sachlich |
| Modulation | lebhaft,  betont | warm,  herzlich | nüchtern bis monoton |
| Energie | tatkräftig, schwung­voll | freundlich, verbindlich | beharrlich  zäh |
| Stärken | schlagfertig  pragma­tisch  Taktiker | ausglei-ch­end  kooperativ  Verbün­deter | durch­dacht vor­bereitet  Stratege |
| Absicht | den Willen  durchsetzen | den  Menschen fühlen | die  Sache verstehen |
| zielt auf | Wirkung | Einver­nehmen | Infor­ma­tion |
| Erfolg durch | Mitreißen | Nähe | Logik |

#### **Beispiel**: Kräftig-for­dern­de Lautstärke von ALPHA - kombiniert mit differenziertem Satzbau von GAMMA, der statisch erscheint mit vielen Substan­tiven. - ODER kombiniert mit dem angenehmen Ton von BETA, einer deutlich gefühlsorientierten Ausdrucksform, erkennbar u.a. am Reichtum an Adjektiven. Was zunächst kompliziert erscheint, wird sofort klar, wenn man sich die Tabelle anschaut (Aus­zug). - Das Erlernen und Anwenden wird leicht, wenn man sich die Funktion vor Augen führt, die die Sprache für den Persönlichkeits-Anteil hat: Der ALPHA-Anteil will Wirkung erzielen, ist powervoll und Ego-betont, der BETA-Anteil will Nähe vermitteln, er ist angenehm und gefühls-be­tont, der GAMMA-Anteil will Wissen transportieren, er ist emotionsarm und sach-bezogen. Es ist un­geheuer ergiebig, auf das Was und das Wie zu achten, denn die Tiefenstruktur der Spra­che ist wie ein Spiegel unseres Selbst. Sprache ist Ausdruck unserer Persönlichkeit - und als (Vor-) Bote unseres Handelns sehr aufschlussreich!

## Praktische Anwendung beim Kunden

#### ACP logoUnd da sind wir bei der praktischen Anwendung, hier z.B. bei der Kunden-Ansprache. Schlechtes Beispiel: Kunde fragt alpha-mäßig „Wo liegt Ihr USP?“ (Einzelstellungs-Merkmal im Vergleich mit der Konkurrenz). Der Trainer antwortet nicht al­pha-mäßig kurz, kräftig und bestimmt: „Bin der einzige, der in Verhandlungen… “ - sondern erläutert umständlich gamma-mäßig umfassend-aufzäh­lend in nüchterner Sprechweise unendlich viele Ablauf-Details seines Trainings. Oder beta-mäßig gefühlsbetont und liebevoll ausgeschmückt, sehr persönlich gefärbt, die Stimmung, den Spaß und die Freude, die die Teilnehmer im Training mitein­ander erleben. Der Kunde fühlt sich natürlich am meisten dann verstanden, akzeptiert und respek­tiert, wenn der Trainer in der Sprache des Kunden spricht.

### **Das Erkennen der spezifischen Sprache** des Kunden beginnt schon mit den ersten Lauten: In­halt, Satzbau, Satzlänge, Sprechgeschwindigkeit, Lautstärke, Tonhöhe, Modulation, Pausensetzung. Und natürlich korrespondiert das mit den Persön­lichkeits-Merkmalen der Körpersprache: Beides zusammengenommen ergibt einen sehr ganzheitlichen, hochdifferenzierten Gesamt-Tonfilm, der - für den Wissenden - das Innerste nach außen kehrt.

### Dieser Artikel kann nur ein erstes „Aha“ vermitteln zur Menschen(er)kenntnis durch Spre­chen und Schreiben. Ein genaues Bild über die eigene Wirkung erhält man durch ein ALPHA PLUS-Profil, Know-how zur Sprache und zur Steigerung des Erfolges bei (Neu-) Kunden-Gewinnung, Training, Coaching, Supervision und Personal-Beratung.

**Weitere Infos zu:**

**> Ist-Soll-Profile für Auswahl und PE Team-Profile zur Leistungssteigerung**



[www.ACProfile.](http://www.alpha-plus-profile.de)com