



APO-TRAINING | ARGUMENTATION

Das Ziel jeder Argumentation besteht darin, andere zu überzeugen!

Aber: **Ihre Zeit ist begrenzt.** Denn nach 30 Sekunden hört Ihnen niemand mehr zu! Die meisten Menschen schalten nach etwa 30 Sekunden ab und wenden sich ihren eigenen Gedanken zu. Oder – noch schlimmer - sie fangen an, sich zu langweilen. Fassen Sie sich daher besser kurz und versuchen Ihre Botschaften so kompakt und so schnell wie möglich zu präsentieren – am besten innerhalb dieser 30 Sekunden. Danach lassen Sie wieder Ihren Gesprächspartner zu Wort kommen.

Die Falle dabei: Wenn unser Gesprächspartner redet, glauben wir oft, sowieso schon zu wissen, was er uns sagen will. Und manchmal ist es ja auch wirklich nicht interessant, was unser Gesprächspartner so von sich gibt. Deshalb denken wir schon an unsere nächsten Argumente - während der andere noch redet – und natürlich auch darüber nach, was wir selbst sagen wollen.

Argumentieren ist einfacher, wenn Sie mehr über Ihr Gegenüber wissen.

Wenn Sie sich in Ihren Gesprächspartner „hinein fühlen“ können, haben Sie viel bessere Möglichkeiten zum Argumentieren. Denn dann können Sie die Meinungen, Ängste und Forderungen Ihres Gesprächspartners wirkungsvoll in Ihre eigenen Argumente einbauen.

Betrachten wir die Argumentation einmal etwas näher:

Jede Argumentation gliedert sich in zwei Bereiche. Erstens ist da Ihre Meinung, Ihre Bitte, Ihre Forderung oder Ihre Behauptung. Zweitens kommt dann die Begründung für Ihre Meinung, Bitte, Forderung, usw.

Ein Beispiel: „Dieses Produkt ist für Sie ideal (=Behauptung!), weil da besonders viele XYZ drinnen sind (=Begründung!)

Dabei ist es relativ egal, womit Sie beginnen. Mit einer Ausnahme: Wenn Sie von Ihrem Gegenüber eine negative Reaktion erwarten, dann hat es sich bewährt, mit der Begründung zu beginnen.

Apropos negativ: Ein Phänomen bei Beantwortungsgesprächen ist das „aneinander vorbei reden!“ Jeder bringt seine Argumente vor – es gibt dabei aber keine Berührungspunkte.

Und wenn, dann beginnen die Sätze mit „Ja, aber...“ oder „Das sehen Sie falsch...“

Hier gibt es eine viel bessere, überaus wirksame Methode.

Sie nennt sich **EINGESCHRÄNKTE ZUSTIMMUNG!**

Das heißt, Sie geben Ihrem Gesprächspartner teilweise recht, um danach dennoch Ihren Standpunkt zu vertreten. Beispiel: „Sie haben Recht, wenn Sie sagen...ich weise nur darauf hin, dass...“

Prinzipiell gilt: Kurze, treffende Argumente sind ungleich wirksamer als ein großes, nicht so wirksames Argument. Am Besten starten Sie mit einem starken Argument und setzen dann mit einigen schwächeren fort. Denken Sie dabei aber an die 30 Sekunden Aufmerksamkeitsspanne!!!

Gehen Sie sparsam mit Ihren Argumenten um. Verschießen Sie nicht gleich zum Gesprächsbeginn Ihr „ganzes Pulver“. Heben Sie sich ein starkes Argument für den Schluss des Gespräches auf.

Wenn Sie gleich zu Beginn Ihre Meinung umfassend präsentieren, dann ist die Gefahr groß, dass Sie sich damit in eine Sackgasse begeben.

Sehen wir uns nun einmal die möglichen Argumentationsformen etwas genauer an:

Sie können zunächst einmal mit Fakten, Zahlen und Daten argumentieren. Der Nachteil dieser Argumente liegt in der Sachlichkeit. Das heißt Sie können keine Bilder bei Ihrem Gesprächspartner erzeugen. (Abraten möchten wir Ihnen auch von der „Mehrheitsargumentation“. Beispielsweise: „Viele unserer Patienten verwenden dieses Produkt!“)

Manche verwenden auch gerne Prominente oder Experten als Beweisführung in Ihrer Argumentation. Nach übereinstimmender Expertenmeinung riskieren Sie damit aber den Verlust Ihrer eigenen Kompetenz und Autorität als Urlaubsexperte.

Eigene Erfahrungen als Argumentation sind bildhaft und glaubwürdig – aber nur, wenn Ihr Gegenüber vergleichbare Ziele und Inhalte anstrebt.

Am Besten bewährt hat sich die Nutzen-Argumentation. Hier erzielen Sie eine hohe emotionale Kraft bei Ihren Beschreibungen und schaffen eine gute Basis für die Zustimmung Ihres Gesprächspartners.

Abschließend noch einige Tipps, wie Sie Ihre Argumentationen noch zielgerichtet verstärken können:

Setzen Sie eine Sprechpause von 3 bis 4 Sekunden nach einem Argument. Sie verhelfen Ihrer Aussage dadurch zu wesentlich mehr Gewicht.

Wenn Sie Ihr Gegenüber unterbrechen (müssen), dann bitte nicht mit „Es tut mir leid, wenn ich Sie unterbreche...“. Schauen Sie in dieser Situation Ihrem Gegenüber in die Augen, beginnen Sie mit dem Namen des Gesprächspartners und – vor allem – mit Lob. Denn jeder Mensch wird gerne gelobt.

Beispiel: „Ihre Meinung kann ich in vielen Bereichen bestätigen...“

Oder: „Das ist ein Punkt, auf den wir näher eingehen sollten...“ Und als letzten Tipp: Auch wenn Sie auf die Zeit achten sollten (30 Sekunden!), sprechen Sie nicht zu schnell, sondern bewusst langsamer. Und setzen Sie Pausen, um Ihre Argumente zu verstärken. Vor allem aber: Bitte fragen Sie. Wer fragt, führt!

Stellen Sie dabei „offene Fragen“ und nicht solche, die man einfach mit ja oder nein beantworten kann. (Beispiel: „Was sagen Sie dazu?, Wie gefällt Ihnen diese Anwendung?“)

Last, but not least – hier noch einige neue Zungenbrecher:

Der Flugplatz-Spatz nahm auf dem Blatt Platz.

Auf dem Blatt nahm der Flugspatz Platz.

Junge jodelnde Jodler-Jungen jodeln jaulende Jodel-Jauchzer,
jaulende Jodel-Jauchzer jodeln Junge jodelnde Jodler-Jungen

Zweiundzwanzig zahme Zwergziegen zwängten sich zwischen zwei zersplitterten Zaunstützen durch die Umzäunung des Zwergziegenstalles. Die Zwergziegenzüchter waren verzweifelt.

Fischer, die als Floßfahrer auf Flussflößen auf Floßflüssen fahren, sind fischende Floßflussflussfloßfahrer.

Wenn Griechen hinter Griechen kriechen, kriechen Griechen Griechen nach.

(Achten Sie hier auf die korrekte, deutliche Unterscheidung zwischen „G“ und „K“.

Viel Spaß beim Üben.