

DIE KULTURELLE LANDKARTE

Warum dasselbe Angebot bei einem Kunden zündet
und beim nächsten versandet – und was Sie dagegen tun können

Eva Resch

Dipl.-Psychologin · Executive Coach · Gründerin von crispycoaching

KUNDE A: DEUTSCHER MITTELSTÄNDLER

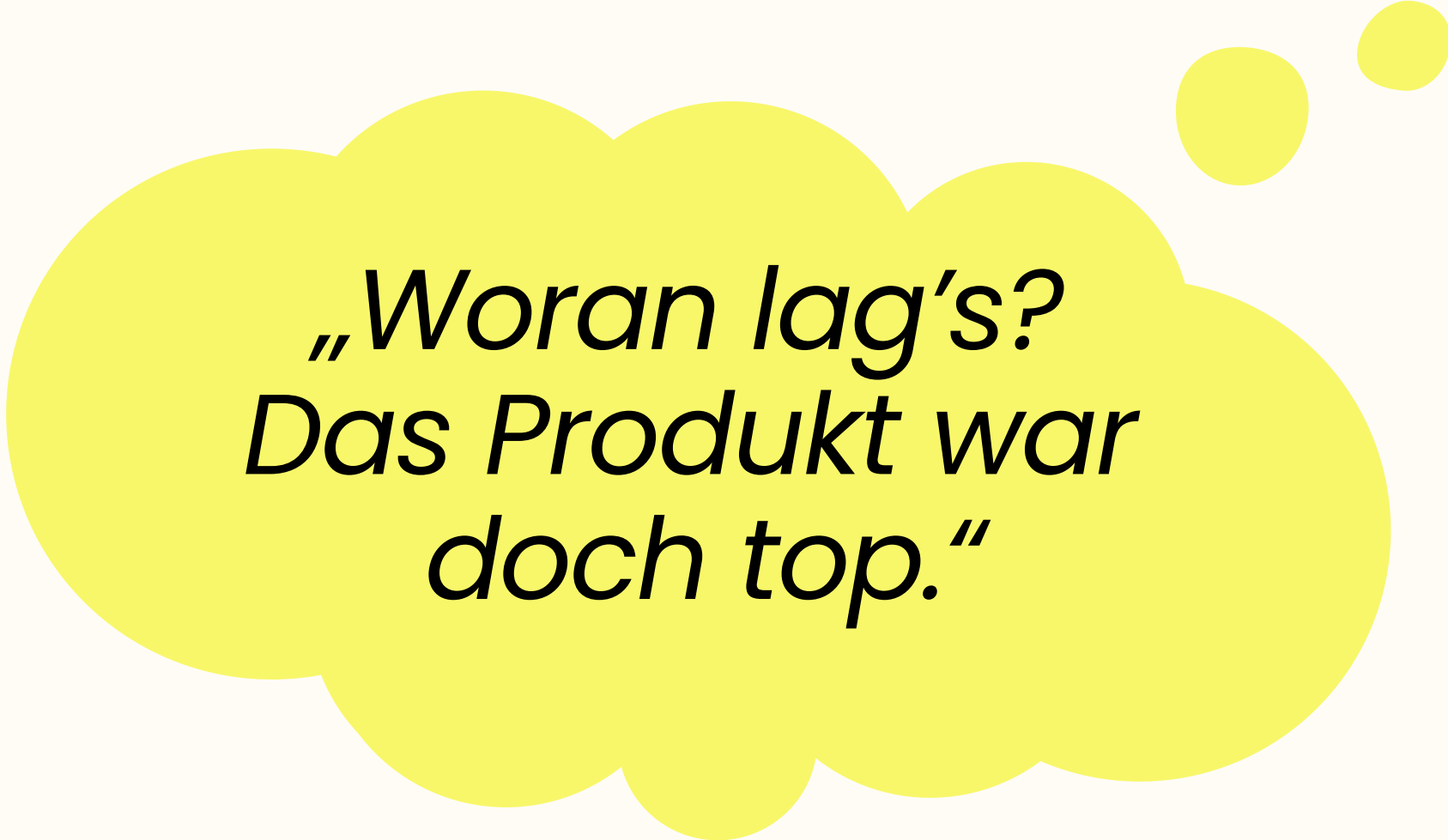
Das Vorgehen:

- Zahlen auf den Tisch
- klare Ansage
- Abschluss beim 2. Termin



*“Lief
wie am
Schnürchen”*

KUNDE B: INTERNATIONALER KUNDE AUS JAPAN



*„Woran lag's?
Das Produkt war
doch top.“*

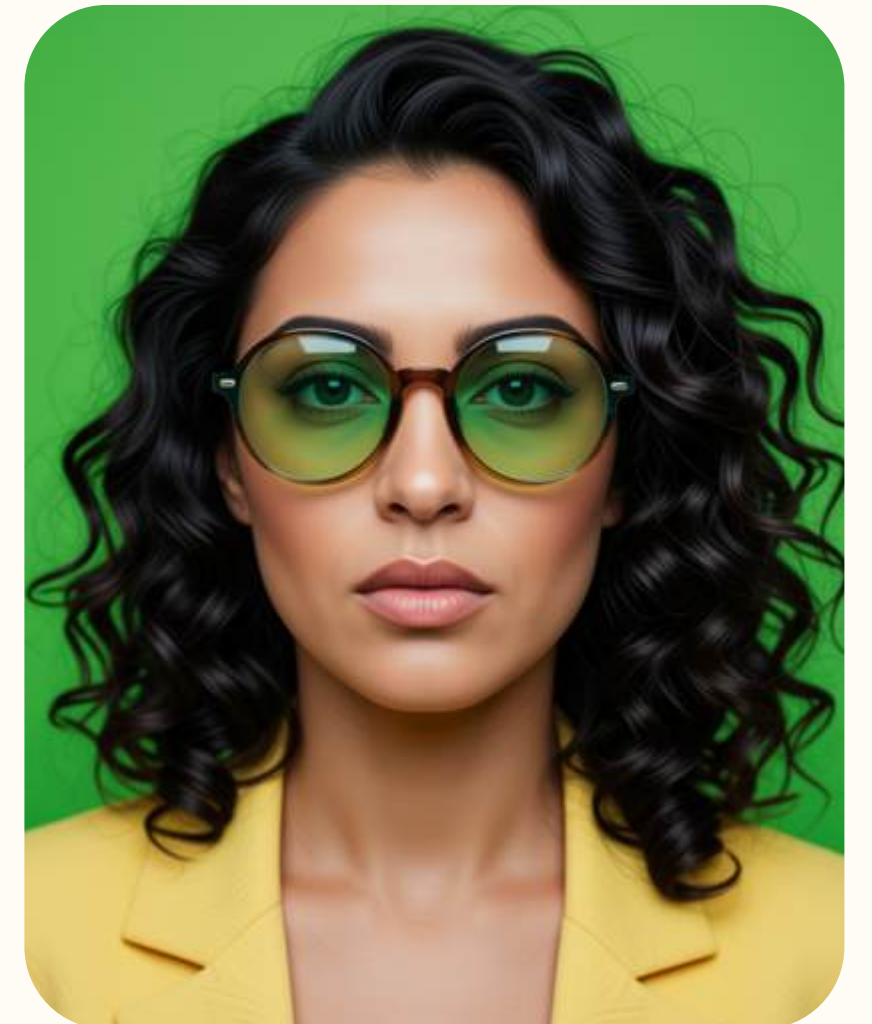
Das gleiche Vorgehen:

- Zahlen auf den Tisch
- klare Ansage
- höfliches Nicken, dann Funkstille



Wie kommt's?

Was ist schon normal?





Kultur ist keine Frage von richtig oder falsch.

**Kultur ist das,
was eine Gruppe für
selbstverständlich hält.**



KLEIN



GROSS

Kunde A

Sie

Kunde B



**Erzählen Sie sich von EINEM
Kundengespräch,
das anders lief als erwartet.**

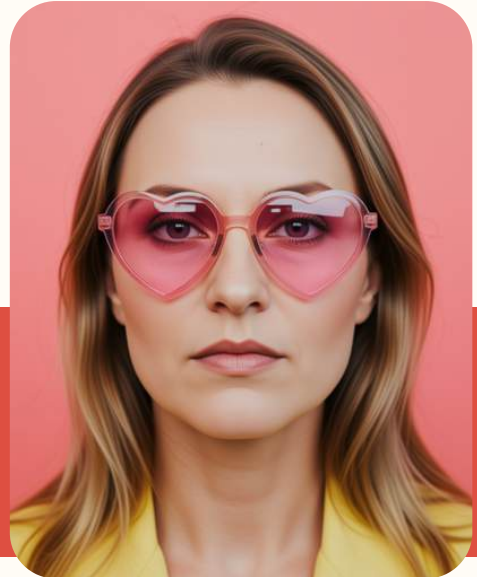
CULTURE MAP



DIE CULTURE MAP

1.

Kommunizieren



Wie deutlich sage ich, was ich meine?

2.

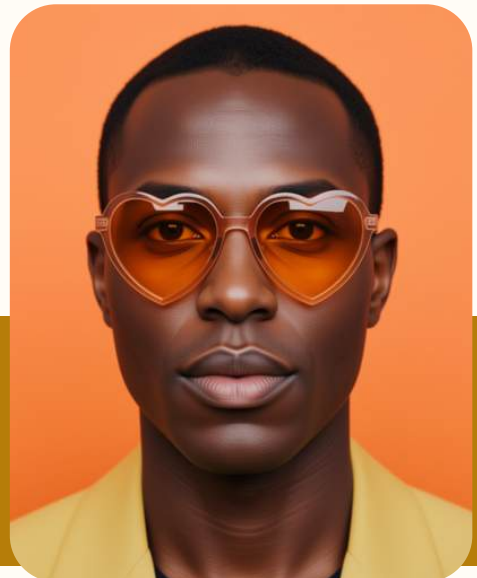
Widersprechen



Wie äußere ich Widerspruch oder gehe damit um?

3.

Überzeugen



Wie baue ich mein Argument auf?

4.

Vertrauen

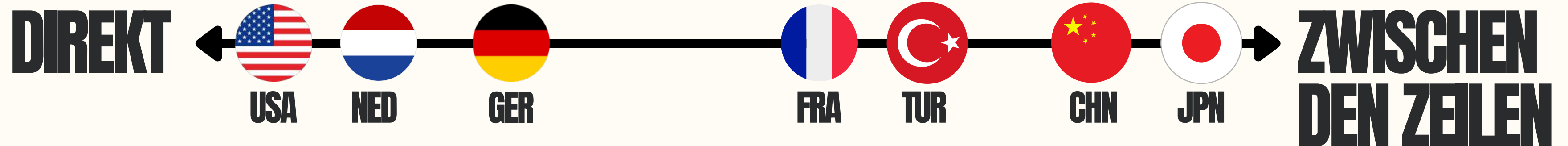


Worüber entsteht Vertrauen?

Kommunizieren



Direkt - oder zwischen den Zeilen:
Wie deutlich sage ich, was ich meine?



**"SEHR INTERESSANT,
DAS ZIEHE ICH AUF JEDEN
FALL IN ERWÄGUNG"**

DIREKT



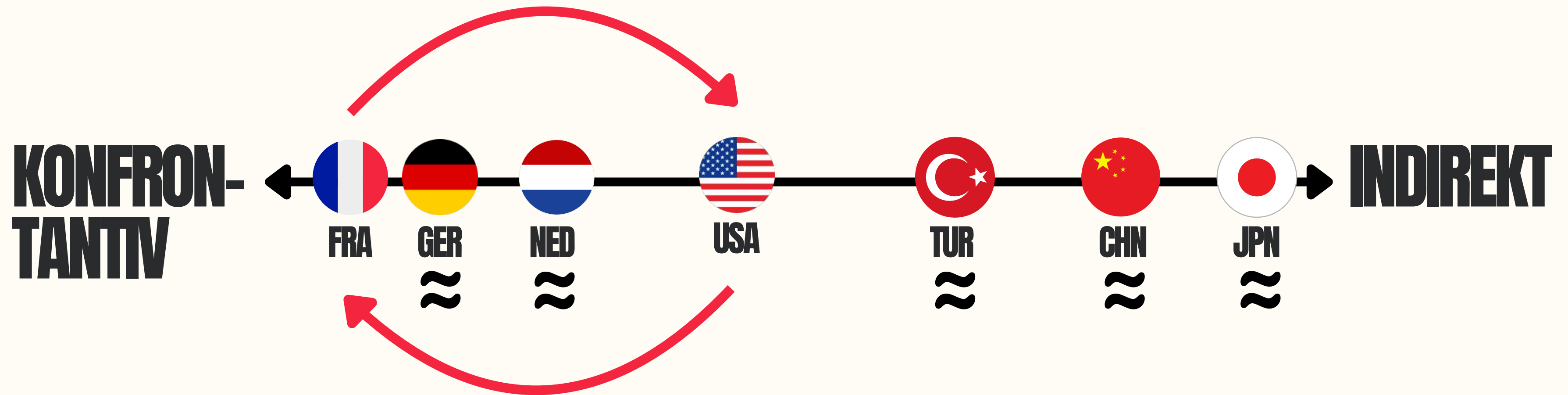
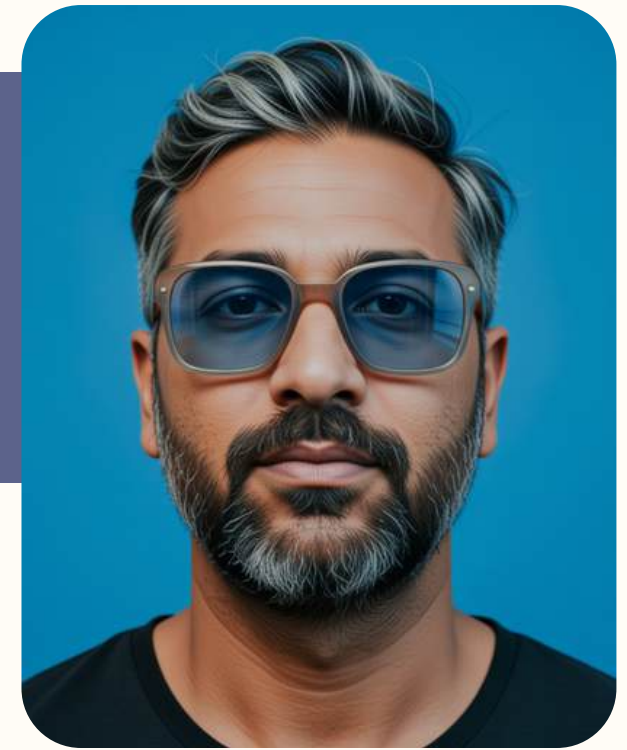
**ZWISCHEN
DEN ZEILEN**

Bei direkten Kunden ruhig alles
klar auf den Tisch, gerne
schriftlich nachfassen.

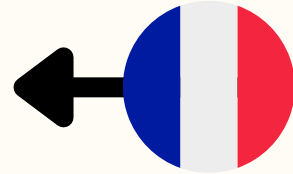
Bei indirekten Kunden Tempo
rausnehmen, auf Zwischentöne achten,
und ein zögerliches Signal ernst nehmen.

Widersprechen

Wie äußere ich Widerspruch oder gehe damit um: Klarer Widerspruch - oder eher gesichtswahrend?

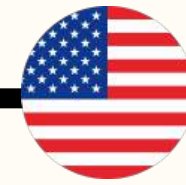


KONFRONTANTIV



FRA

**"YOUR OFFER DOES NOT MEET
OUR CURRENT NEEDS,
WE CHOSE ANOTHER PROPOSAL"**



USA

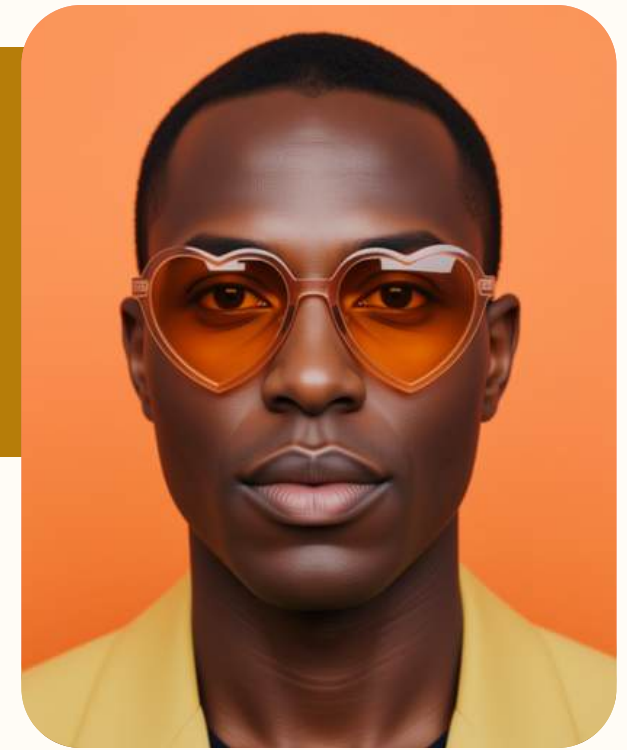
**"YOUR OFFER IS VERY ATTRACTIVE,
NEVERTHELESS WE'VE DECIDED TO GO IN
A DIFFERENT DIRECTION, BUT WE'D LOVE
TO STAY IN TOUCH".**

INDIREKT

Nicht automatisch von "Der Kunde redet Klartext" darauf schließen, dass "er mir auch seine Bedenken klar äußern wird" et vice versa.

Wenn der Widerspruch eher vorsichtig geäußert wird, dann auch eher vorsichtig erwidern et vice versa.

Überzeugen



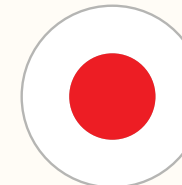
Erst das Prinzip – oder erst das Beispiel?

Oder holistisch?

HOLISTISCH



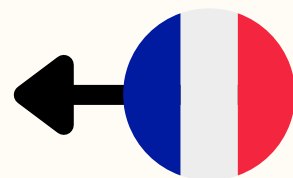
CHN



JPN



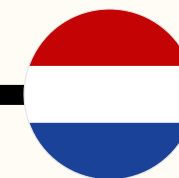
TUR



FRA



GER



NED



USA

**PRINZIP
ZUERST**

**ANWENDUNG
ZUERST**

HOLISTISCH



Holistisch:

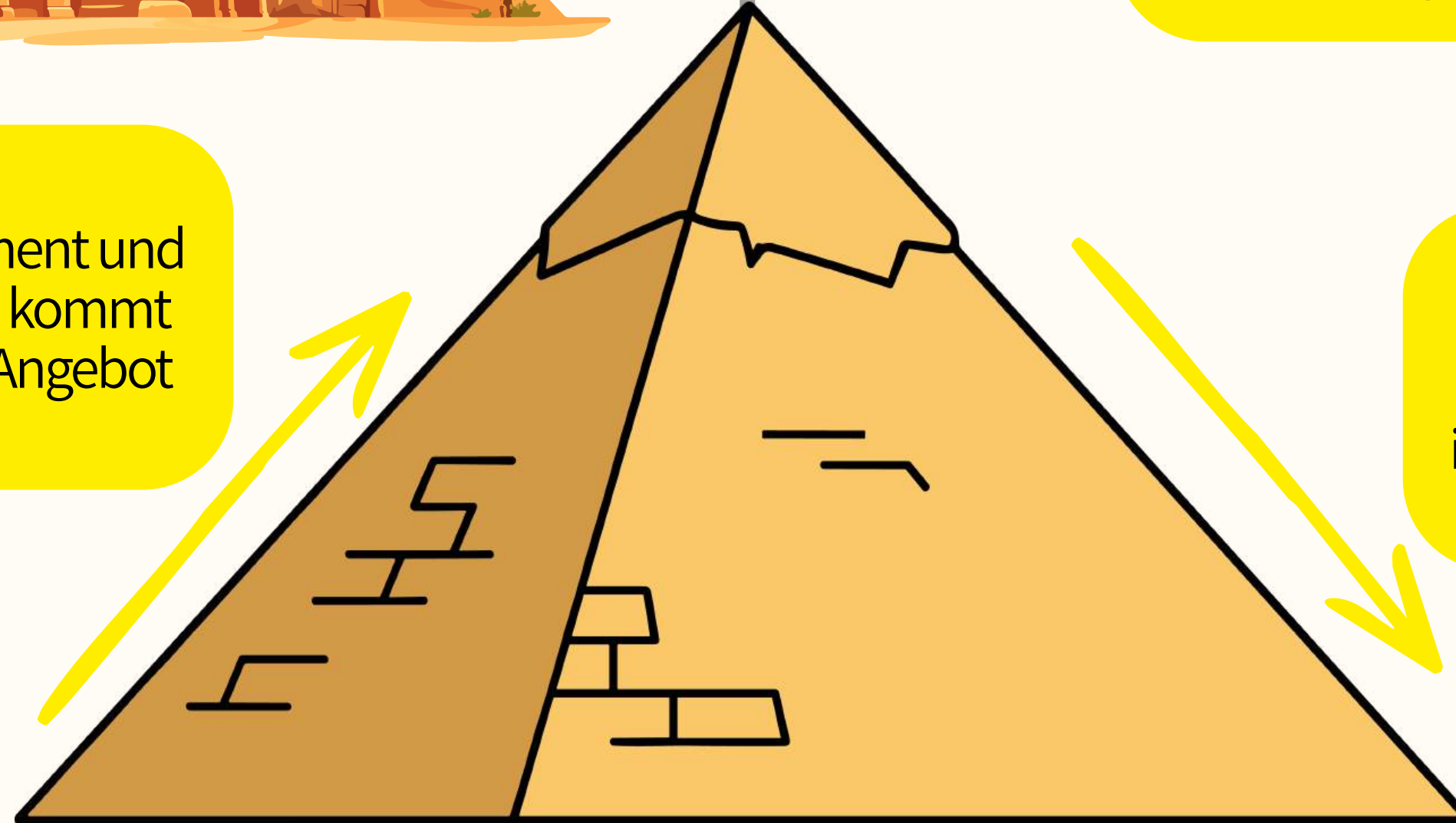
Ein holistisch denkender Kunde fragt weder „erst Prinzip“ noch „erst Beispiel“. Er fragt: „Wie passt das ins Ganze? Zu meiner langfristigen Lage, meiner Beziehung zu Ihnen?“

Prinzip zuerst:

Bauen sie erst das Fundament und die Logik auf. Das Beispiel kommt danach – sonst wirkt das Angebot beliebig.

Logik zuerst:

Erst der konkrete Fall, der Nutzen, das Beispiel – die Theorie dahinter interessiert weniger. „Show me how it helps me.“

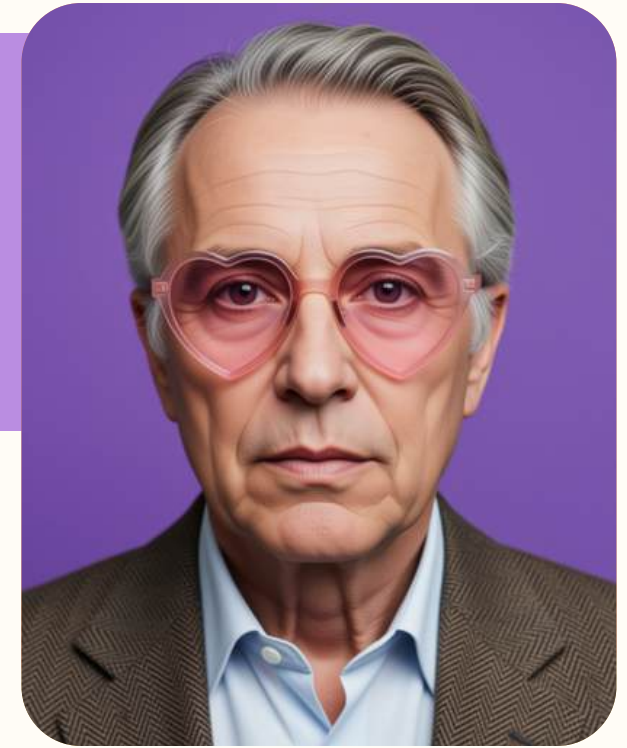


PRINZIP ZUERST

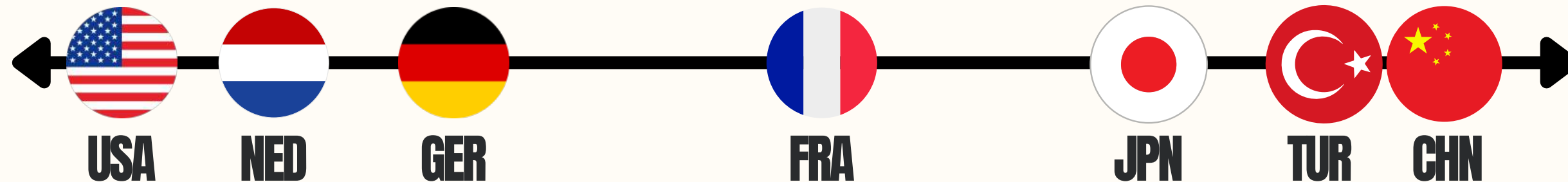
ANWENDUNG ZUERST

Vertrauen

Worüber entsteht Vertrauen? Über Beziehung oder Kompetenz?

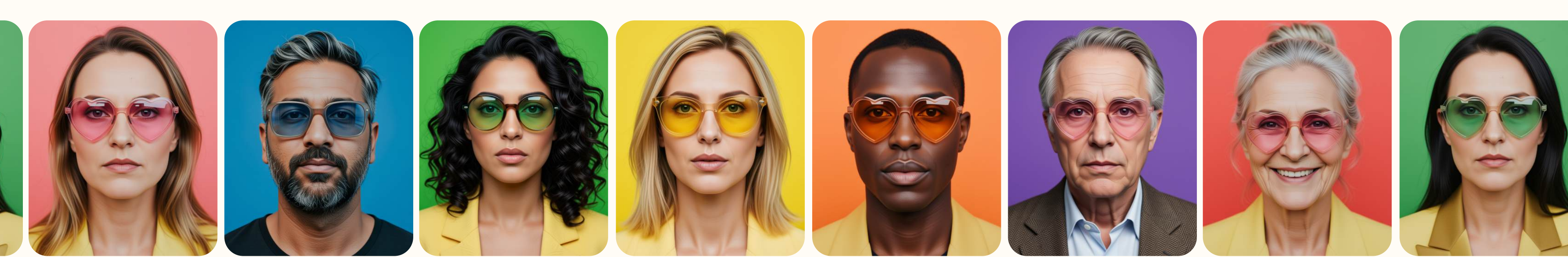


AUFGABE



BEZIEHUNG

Bei einem beziehungsorientiertem Gespräch kann pragmatisches "zur Sache kommen" kalt und unseriös wirken. Umgekehrt wirkt zu viel Beziehungsaufbau bei einem deutschen Mittelständler schnell wie Zeitverschwendung.



Ihre Geschichte von vorhin - welche Dimension erklärt sie?

Kommunizieren

Widersprechen

Überzeugen

Vertrauen

WAS SOLL ICH MIR JETZT MERKEN?

Wir stehen immer an einem bestimmten Punkt auf der Karte – und halten ihn für „neutral“.

Ist er aber nicht!



WAS SOLL ICH MIR JETZT MERKEN?

VIER FRAGEN VOR DEM GESPRÄCH

1 VERTRAUEN

”Braucht der Kunde erst Beziehung – oder erst Kompetenz?”

2 KOMMUNIKATION

“Eher direkt oder eher zwischen den Zeilen?”

3 WIDERSPRUCH

“Klare Konfrontation oder eher vorsichtig?”

4 ÜBERZEUGEN

“Eher mit Anwendungs-Beispiel oder Systematik und Daten starten? Oder über das Gesamtbild?”

VIEL ERFOLG BEI IHREN NÄCHSTEN GESPRÄCHEN

