

November 2008 > Mainpost



Wir gratulieren der Mediengruppe Mainpost zum Jubiläum und bedanken uns für die großartige Zusammenarbeit und das entgegengebrachte Vertrauen.

Es ist ein großes An der vielen Medialösungen, die zwei Jahre intensives Coaching mit uns erlebt und verschiedene Projekte erarbeitet haben.

Ihr Werner Katzengruber, CEO Deutschland



Wir stärken Ihre Mitarbeiter für die ständig wachsenden Herausforderungen des heutigen Marktes.

Für uns steht der Mensch im Mittelpunkt des Erfolgs. Wir sind Ihr Partner für Strategieberatung im Bereich Human Resources Management, Personal diagnostik und Personalentwicklung. Das heißt für uns: Überprüfung und Optimierung Ihrer Personalstrategien. Wir ermitteln gemeinsam die Stärken und Engpässe Ihrer Mitarbeiterstruktur und erstellen auf Grundlage dieser Analyse Pläne zur Optimierung Ihrer Personalentwicklungsstrategie.

Denn nur eine schnell lernende Organisation ermöglicht es Ihrem Unternehmen, deutliche Akzente am Markt zu setzen.

„Wir verstehen uns als Berater lernender Organisationen.
Im Fokus unserer Arbeit steht der Mensch und dessen Entwicklung in Ihrem Unternehmen.“



RAYCON
INTERNATIONAL

Deutschland D - 82041 Oberhaching bei München · Bajuwarenring 3 · Telefon +49 (0)89 - 62 78 97 - 0 · info@raycon-international.de
Österreich A - 1020 Wien · Gredlerstraße 3 · Telefon +43 (0)1 - 21 68 40 6 · office@raycon-international.at

Kleine Münder, große Ohren

Kommunikationstrainer Werner Katzengruber über den modernen Mediaberater

Das Gespräch führte LUCIA LENZEN

Früher legte er die Beine auf den Tisch und wartete, dass die Anzeigen kamen. Heute ist er ein Mediaberater und am besten Psychologe, Betriebswirtschaftler und Kommunikationswissenschaftler in einem. Wie hat der Markt das Geschäft verändert und vor allem, die Menschen, die hier arbeiten? Werner Katzengruber, Kommunikations- und Verhaltenstrainer sowie Dozent an der Steinbeis Hochschule Berlin, gibt Antworten.

FRAGE: Schauen wir 125 Jahre zurück: Wie sah das Anzeigengeschäft aus?

WERNER KATZENGRUBER: Damals gab es noch den sogenannten Anzeigenhändler. Der saß in seinem Büro, ähnlich wie jemand in der Bank und hat darauf gewartet, dass man ihm Geld und Anzeige bringt. Damals waren die Ladenbesitzer froh, wenn sie sich so etwas leisten konnten.

Sprung nach vorne: Was ist heute mit der Verkaufswelt passiert?

KATZENGRUBER: Die Märkte sind wesentlich wettbewerbsintensiver geworden. Zudem ist das Angebot größer als die Nachfrage. Was bleibt also anderes übrig, als zum Kunden zu gehen?

Was bedeutet das für die Aufgaben eines Mediaberaters?

KATZENGRUBER: Ich muss mehr wissen über andere Medien. Ich kann nicht nur meine Zeitung in die Luft halten und sagen, wie gut die ausschaut. Gefragt ist heute eine Art

gere Verweildauer hat, intensiver wahrgenommen und gelesen wird, eine hohe Seriosität und Glaubwürdigkeit hat.

Sie sind Coach. Warum kommt ein Kundenberater heute zu Ihnen?

KATZENGRUBER: Weil er wissen will, wie sich die Welt da draußen verändert hat. Er hat ja nur den einen Blickwinkel, und das ist der von der Zeitung. Er will wissen, wie Kunden reagieren und er will eine Ausbildung haben. Der Verkäuferberuf gilt ja immer noch nicht als der seriöseste Beruf. Das liegt daran, dass man offensichtlich davon ausgeht, dass jeder Mensch verkaufen kann oder nicht. Fakt ist aber, dass ein guter Verkäufer nicht geboren wird, sondern der wird gemacht. Und das ist ähnlich wie beim Sport: Das sind zehn Prozent Inspiration und 90 Prozent Transpiration.

Wieviel macht Psychologie in Verhandlungsgesprächen aus?

KATZENGRUBER: 90 Prozent.

Welche Eigenschaften brauche ich noch?

KATZENGRUBER: Ich muss im Verkauf unheimlich viel wissen. Das unterschätzen die meisten. Nicht nur psychologisch, sondern sie müssen etwas über Verhalten wissen, sie müssen Kommunikation wirklich drauf haben. Sie müssen Einfühlungsvermögen haben. Markt- und Branchenkenntnisse. Es gibt glaube ich wenig Berufsbilder, die so komplex sind.

sein, seine Einwände und Ängste aufzunehmen und ernst zu nehmen.

Können Sie mir etwas verkaufen, das ich nicht will?

KATZENGRUBER: Kann ich nicht. Kann niemand. Ich kann keinen Nein-Kunden zum Ja-Kunden machen.

Wieviel Anteil hat das Talent?

KATZENGRUBER: Talent muss dabei sein. Der Rest ist Arbeit. Und ich muss ein extrovertierter Typ sein.

Was gilt als vernützte, tödliche Eigenschaft?

KATZENGRUBER: Viel reden. Früher und auch heute noch ist auf die Frage „Was ist ein guter Verkäufer?“ ein Bild gezeichnet worden von jemanden mit einem riesigen großen Mund. Wie ein Marktschreier. Der musste gut reden können. Wenn sie das Bild heute

malen, muss der Mensch einen ganz kleinen Mund haben, dafür riesig große Ohren und riesig große Augen.

Gibt es Unterschiede zwischen den Geschlechtern?

KATZENGRUBER: Frauen haben tendenziell den Vorteil, dass sie einfühlsamer sind. Männer tendieren dazu, mit der Brechstange zu arbeiten. Frauen haben mehr Geduld. Aber sie laufen Gefahr, durch ihre zwei Sprachzentren im Gehirn zu viel zu reden.

Wann merke ich, dass ich keine Chance beim Kunden habe?

KATZENGRUBER: Wenn er das Gespräch mit „Dann machen Sie mir mal ein Angebot“ beendet. Das ist ein wunderbarer Satz, um den

Verkäufer loszuwerden.

Thema Internetwerbung: Welchen Vorteil hat der Werbetreibende?

KATZENGRUBER: Der Vorteil liegt in der Kombination von Tageszeitung und Online-Medium. Im Internet erreichen sie eine andere Zielgruppe. Im Zeitschriftenmarkt zum Beispiel sind nur zehn Prozent der Leser, die online lesen identisch mit den Heftlesern. Die Zielgruppe wird also erweitert, das ist ein Vorteil für den Werbetreibenden, wenn er Crossmedia-Pakete kauft.

Was nehmen Ihre Seminarteilnehmer für sich im Alltag mit?

KATZENGRUBER: Es gibt immer den sogenannten Sekundärnutzen. Wenn sie gut verhandeln können, dann wird es wahrscheinlich auch leichter fallen, mit dem Chef über eine Gehaltserhöhung zu sprechen oder beim Autokauf ein paar Prozente zu kriegen.

Haben Sie schon Dankeschreiben von Ehepartnern bekommen, die plötzlich viel besser reden konnten?

KATZENGRUBER: Selten. Aber ab und zu kommen Anrufe, wenn jemand eine erlernte Manipulationstechnik am Göttergatten ausprobiert und damit nicht so gut ankommt.

Verraten Sie eine Manipulationstechnik oder ist das Berufsgelheimis?

KATZENGRUBER: Da muss ich gar nichts verraten. Das

über in die Augen und reiben sich an der Nase. Was glauben Sie wie hoch die Wahrscheinlichkeit ist, dass der sich auch an die Nase fast?

Relativ hoch.

KATZENGRUBER: Der reine Blickkontakt manipuliert schon. Da gibt es keine großen Geheimnisse.

Was für eine Geste mach ich denn dann am besten, damit mir mein Gegenüber jede Menge Anzeigen abkauft?

KATZENGRUBER: Es gibt das Phänomen der Anpassung. Das heißt, die Spiegelung der Körpersprache. Menschen, die sich gut verstehen haben eine ähnliche Körpersprache, bewegen sich gleich. Wenn Sie ihrem Gesprächspartner eine ähnliche Körpersprache signalisieren, dann wird ihm sein Gehirn – vorausgesetzt, dass er sich selbst mag – mitteilen: da ist jemand, der ist so wie ich, zu dem hab ich einen guten Draht.

Hört sich ganz danach an, als sollte der Mediaberater von morgen am besten ein Psychologe, Betriebswirtschafts- oder Soziologiestudium haben?

KATZENGRUBER: Wäre nicht von Nachteil. Aber wichtiger ist, Erfahrung mit Menschen zu haben.

Also reicht auch ein Friseurlehre?

KATZENGRUBER: Die Leute können zumindest sehr gut zuhören und ich kenne sogar einige Friseure, die in diesem Beruf ausgebildet wurden und dann später in den Verkauf gingen.

