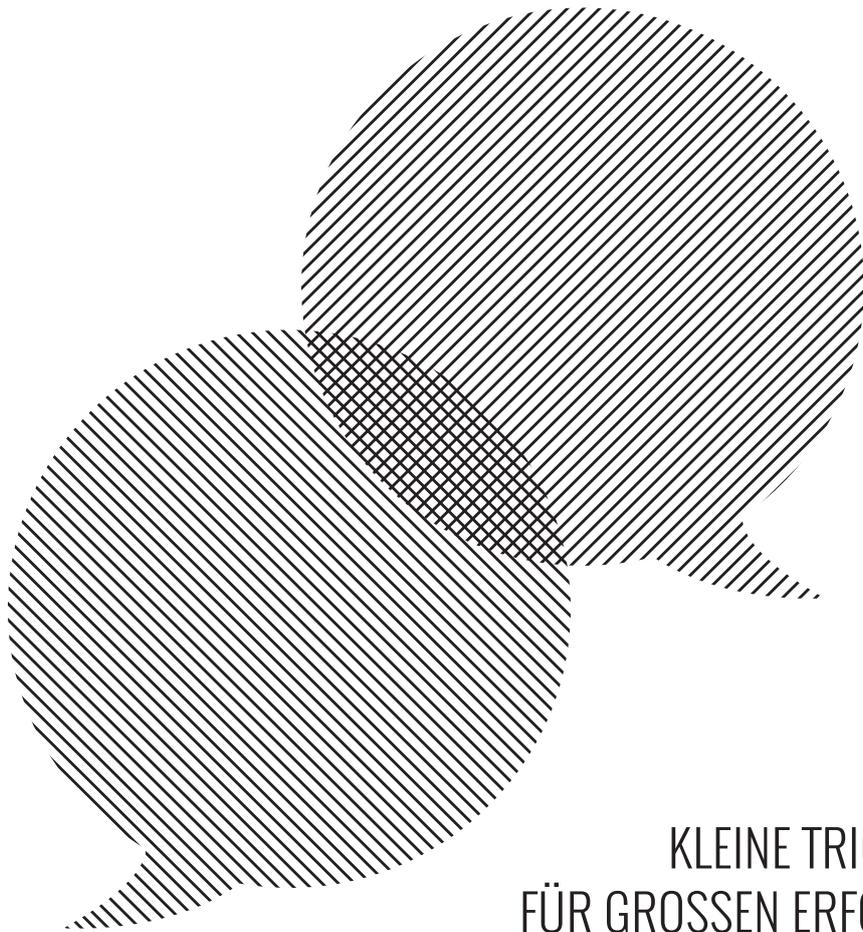


INGO HOPPE

**WIE SIE MIT JEDEM  
INS GESPRÄCH  
KOMMEN UND NEUE  
FREUNDE  
GEWINNEN**



KLEINE TRICKS  
FÜR GROSSEN ERFOLG  
IN BEZIEHUNGEN

© 2019 Lynen Media GmbH,  
60325 Frankfurt am Main  
Kontakt: [info@lynen.info](mailto:info@lynen.info)

Verlagsgruppe Lynen Media GmbH,  
D-60325 Frankfurt, alle Rechte vorbehalten.

1. Auflage, Das Werk darf – auch teilweise – nur mit Genehmigung  
des Verlags wiedergegeben werden.

Redaktion und Lektorat:  
Manuela Hoppe, Patrick Lynen

Cover, Satz und Projektberatung:  
Reiner Bergmann/SEHiGEL.DE, Aachen

Druck und Bindung:  
Bookwire GmbH, Frankfurt  
ISBN 978-3-9821054-7-5

Mehr Infos zum Autor und zum Gratis-Download:  
[www.exakt-diese-worte.de/ingohoppe](http://www.exakt-diese-worte.de/ingohoppe)



# Inhalt

Vorwort.....	6
Wie wir mit unserer Unsicherheit und Schüchternheit umgehen können bevor wir mit jedem ins Gespräch kommen .....	11
Die unsichtbare Grenze .....	17
Geschichten aus dem Alltag Die kurzfristige Komplizenschaft .....	19
Kleidung kommuniziert immer .....	26
Ins Gespräch kommen bei Parties und Empfängen .....	35
Angenehm im Gedächtnis bleiben .....	39
Richtig ins Gespräch kommen mit der Familie und alter und neuer Verwandtschaft.....	44
Ungebetene Ratschläge und Kommentare .....	49
Die aufgezwungene/übergriffige Kommunikation.....	56
Verbale Streitereien .....	59
Wie Sie mit sehr wenigen Sätzen zu einem sehr beliebten Gesprächspartner werden .....	62

Wie Sie richtig ins Gespräch kommen – in Zeiten moderner Kommunikation .....	65
Kleine und große Tricks .....	70
Der Hundebaby-Trick oder wie wir ohne zu reden ins Gespräch kommen .....	72
Ins Gespräch kommen mit Kindern und Jugendlichen und wie Sie nicht in die Erfahrungsfalle tappen .....	75
Wie Sie mit jedem ins Gespräch kommen in Bars und Clubs.....	80
Profi-Werkzeuge.....	87
Epilog .....	92
Über den Autor .....	94

## Vorwort

Herzlich Willkommen zu „*Wie Sie mit jedem ins Gespräch kommen.*“

Ich bin Ingo Hoppe, und ich verspreche Ihnen, dass Sie nach diesem Buch einfacher, besser und intensiver kommunizieren werden als bisher.

Haben Sie sich je gefragt, warum manche Menschen erfolgreicher sind als andere? Warum sie schnelleren Zugang zu anderen Menschen finden, selbstsicherer auftreten, und irgendwie besser in die Welt zu passen scheinen?

Als ich ein Kind war, glaubte ich, die mit den teuren Autos, den schicken Klamotten, die in den großen Häusern wohnen, das sind wohl die intelligenteren, fleißigeren Menschen, und deshalb wären sie eben erfolgreicher.

Viel später stellte ich fest, das stimmt nicht. Und vielleicht haben Sie auch schon die Erfahrung gemacht, dass Kollegen beruflich an Ihnen vorbei gezogen sind, bei denen eindeutig klar ist, die haben weniger drauf, als Sie selbst und sind doch vordergründig beliebter und wohlhabender als Sie?

Oder denken Sie an diejenigen Party-Gäste, um die sich auf einer Veranstaltung alle scharen, während einige ihre Geschichten der Welt nie erzählen. Oder die ewig gleichen Familienfeiern, bei denen es immer am selben Punkt zum Streit kommt?

Ist das Schicksal, Pech, unglückliche Fügung, oder einfach die Ungerechtigkeit der Welt? Ich würde sagen, nein, nichts von alledem!

Aber woran liegt es dann, dass unsere Intelligenz und unsere Ausbildung manchmal nicht genügen, um wirklich erfolgreich zu sein?

Die Antwort liegt in einem Wort: Kommunikation. Die großen und erfolgreichen Mädchen und Jungs kommunizieren anders, als der Durchschnitt es tut. Und deshalb wirken sie smarter, sind erfolgreicher, verdienen mehr Geld und kennen die interessanteren Leute.

Abraham Lincoln ist ein gutes Beispiel für die Kraft des Wortes. Er gilt als einer der erfolgreichsten amerikanischen Präsidenten. Viele Historiker sagen, ohne ihn wären die USA vermutlich nie eine Weltmacht geworden.

Der kleine Abraham wuchs in einer Blockhütte auf, er genoss kaum Schulbildung. Viele Dinge musste er sich selber beibringen. Aber etwas konnte er besonders gut: Reden! Und zwar mit jedem und ohne Angst und mit großer Überzeugungskraft.

Sie könnten jetzt entgegnen: Dann war Lincoln eben besonders begabt, das bin ich aber nicht.

Ich möchte Ihnen folgendes Beispiel präsentieren: Es gibt interessante Fotobände von Politikern im Laufe ihrer Karriere. Die Veränderung im Auftritt und der Kommunikation sind oft riesig.

Angela Merkel zum Beispiel wurde früher noch als Kohls Mädchen verspottet, unscheinbar und etwas unsicher.

Sie wurde zu einer Person, die mehrfach zur mächtigsten Frau des Planeten gewählt wurde.

Unabhängig davon wie Sie persönlich zu Angela Merkel stehen. Sie ist ein gutes Beispiel dafür, dass erfolgreiche Politiker und Geschäftsleute sich im Laufe ihrer Karriere entwickeln.

Warum? Weil sie sich beibringen lassen, wie man erfolgreich kommuniziert. Das ist die gute Nachricht für Sie.

Kommunikation kann man lernen so wie töpfern oder Auto fahren.

Ich habe im Laufe meines bisherigen Berufslebens Hunderte TV- und Tausende Radiosendung moderiert, ich habe mit mehreren Bundespräsidenten gesprochen und war mit Gerhard Schröder und Angela Merkel auf der Bühne im Gespräch.

Ich habe Schauspielerinnen interviewt, Wissenschaftler, Autorinnen und Hunderte interessanter Menschen. Aber als Kind war ich teilweise so schüchtern und gehemmt, dass ich es nicht einmal geschafft habe, andere Kinder auf dem Spielplatz zu fragen, ob ich mitspielen kann.

Ich habe dann eben für mich allein gespielt, obwohl es nicht das war, was ich eigentlich wollte. Ich war nicht glücklich damit. Und bestimmt gibt es auch heute noch viele Menschen, die mittlerweile richtige Erwachsene sind, aber immer noch alleine spielen, obwohl sie es eigentlich auch gerne anders hätten.

*„Wie Sie mit jedem ins Gespräch kommen“* vermittelt Ihnen das Wissen und gibt Ihnen die richtigen Werkzeuge an

die Hand, um effektiver, harmonischer und erfolgreicher zu kommunizieren.

Ich wiederhole: Auch Kommunikation ist ein Handwerk. Und wie bei jedem Handwerk geht es um Wissen und Übung. Ihr Vorteil ist: Dieses Buch sagt Ihnen schnell und effektiv, was wirklich funktioniert und warum.

Und zwar, weil ich genau weiß, was nicht funktioniert. Ich habe jeden Fehler mehrfach begangen, ich bin in jedes Fettnäpfchen getreten. Und genau diese Fehler können Sie sich deshalb sparen und starten gleich durch.

Menschen, die einfacher mit anderen ins Gespräch kommen, sind nicht nur erfolgreicher in Beziehungen, sondern auch in ganz normalen Alltagssituationen, im Supermarkt oder im Urlaub. Vor allem aber sind sie erfolgreicher im Job.

Vielleicht sagen Sie jetzt, aber ich stehe auf keiner Bühne. Ich muss niemanden überzeugen. Ich führe nur jeden Tag die gleichen Handgriffe aus. Ich glaube, dieses Beispiel könnte Sie überzeugen.

Mein Bekannter ist Chef einer Handwerksfirma. Früher habe ich geglaubt, die einzigen wichtigen Qualifikationen eines Handwerkers sind Sorgfalt, Umgang mit Materialien und rein handwerkliche Fähigkeiten.

Das stimmt aber nicht. Der Chef hat mir erzählt, dass er seine Angestellten sehr bewusst auf die einzelnen Baustellen verteilt. Martin zum Beispiel muss immer bei den anspruchsvollen Kunden in den Villen-Gegenden dabei sein.

Ich wollte wissen, ob Martin denn ein besserer Handwerker als die anderen sei. Nein, hat er geantwortet, er ist genauso gut wie die anderen. Aber in einigen Villen wohnen etwas schwierigere Kunden, z.B. Damen, denen Martin noch einmal erklärt, warum sich die Kundin richtig entschieden hat, und dass man selbstverständlich auf die schönen Möbel größte Rücksicht nehmen werde.

Diese Kundin erhält also am Ende genau den Service wie alle anderen. Zusätzlich möchte sie aber vorher noch einmal ins Gespräch kommen, sich ihre Entscheidung bestätigen lassen, und ein gutes Gefühl für die Dienstleistung und Produkte bekommen, die sie gebucht hat.

Und das kann Martin eben besser als seine Kollegen und bringt der Firma an dieser Stelle definitiv einen Vorteil, den die anderen nicht bieten.

Bevor sich jetzt Protest in Ihrem Kopf regt, daran ist nichts ungerecht. Die Fähigkeit, erfolgreich zu kommunizieren, ist überall eine wertvolle Zusatzqualifikation.

Bitte verstehen Sie mich richtig, es geht mir überhaupt nicht darum, aus Ihnen einen Blender zu machen. Das Ziel ist, dass Sie nach diesem Buch bessere und spannendere Gespräche führen, mehr Erfolg haben und interessantere Menschen treffen, weil Sie mit jedem ins Gespräch kommen können.

## **Wie wir mit unserer Unsicherheit und Schüchternheit umgehen können bevor wir mit jedem ins Gespräch kommen**

Vielen Menschen fällt es schwer, in einem größeren, öffentlichen Rahmen entspannt und selbstbewusst aufzutreten.

Deshalb kümmern wir uns jetzt zuerst um unsere innere Vorbereitung auf so eine Situation und nutzen dabei ganz praktische Übungen.

Diese Übungen sind sehr simpel und jeder von Ihnen kann sie gleich zu Hause ausprobieren. Der Effekt wird sich sehr schnell einstellen.

Lassen Sie uns zuerst unsere innere Haltung überprüfen:

Wenn Sie sich die Veranstaltung, um die es bei Ihnen geht, vorstellen, und Sie sich darauf freuen, mit anderen ins Gespräch zu kommen, voller Vorfreude, auf neue Menschen zuzugehen, dann ist alles in bester Ordnung.

Sollten Sie aber Angst und Sorge verspüren und glauben, ich bin doch unsicher, das werde ich nicht meistern. Dann ist es Zeit, diese Haltung aktiv zu verändern.

An Schüchternheit und Zurückhaltung ist nichts Schlechtes, sie können aber dazu führen, dass wir darauf angewiesen sind, von irgendwem angesprochen zu werden, falls wir nicht die ganze Zeit allein dastehen wollen.

Dieses Buch soll Sie in die Lage versetzen, aktiv selbst auszusuchen. Deswegen erhalten Sie jetzt Instrumente, um mit Befangenheit und Ängsten umzugehen.

Früher gab ich Seminare für Volontäre, die live Reporter auf einem Radio-Ü-Wagen werden wollten. Bei diesem Job geht es um schnelle Entscheidungen, die Einschätzung von Menschen und ihre Führung im Gespräch.

Viele männliche Teilnehmer neigten dazu, die eigenen Fähigkeiten zu überschätzen, einige der Frauen waren sehr viel besser, unterschätzten sich aber und blieben in einer defensiveren, ängstlicheren Grundhaltung.

Ich ermunterte die Frauen, ihre Haltung zu ändern.

Einige von ihnen entgegneten: *„Nein, die Angst gehört zu mir, sie macht mich authentisch. Wenn ich einem Politiker gegenüberstehe, dann sage ich einfach, ich bin zwar total nervös und hab ein bisschen Angst, aber bestimmt wird es irgendwie klappen und vielleicht helfen Sie mir ja auch ein wenig?“*

Falls das für Sie einleuchtend und irgendwie nett klingt, das ist unrealistisch!

Politiker wollen in einem Radiointerview am Ü-Wagen ihre Position präsentieren, sie wollen eventuell auch freundlich wirken, aber die Karriere einer Nachwuchsjournalistin ist ihnen dabei völlig egal.

Dieses fiktive Beispiel zum Thema innere Haltung hat die Teilnehmerinnen dann immer überzeugt:

Stellen Sie sich vor, wir alle befinden uns in einem brennenden Haus, in einem der oberen Stockwerke.

Zwei Personen bieten uns Hilfe an. Bärbel sagt: *„Ich habe auch riesige Angst, keine Ahnung, ob wir das überleben,*

*vielleicht könnten wir die linke Tür nehmen, mit ein bisschen Glück kommen wir da noch raus. Wer kommt mit?“*

Die zweite Person ist Stefan, Stefan klingt so: „Hey, keine Panik, ich weiß genau, was wir tun müssen. Haltet Euch jetzt alle an den Händen, dann nehmen wir die rechte Tür, ich gehe voran und ich bringe Euch über das Treppenhaus sicher hier raus. Los geht's.“

Wem würden Sie folgen?

Die meisten von uns vermutlich Stefan, und zwar völlig unabhängig davon, ob nur eine Silbe von dem, was er gesagt hat, stimmt. Es sind einfach die Haltung und Ansprache, die überzeugen.

Sie dürfen Angst haben vor einer großen, wichtigen Veranstaltung, natürlich dürfen Sie auch schüchtern sein, aber zeigen Sie es nicht.

Gewöhnen Sie sich stattdessen an, die Person, die Sie dort sein möchten, zu spielen. Genau wie ein Schauspieler.

Tun Sie das, was alle TOP-Sportler auch tun – stellen Sie sich die Situation positiv im Bild vor: Wie Sie den Saal betreten, die Leute in schicker Kleidung sehen, entspannt die Lage einschätzen und voller Vorfreude sondieren, mit wem Sie gerne ins Gespräch kommen wollen.

Diese Möglichkeit eignet sich besonders gut, wenn Sie ein visueller Mensch sind.

Hier kommt noch eine praktische Übung, die für jeden von Ihnen funktioniert.

Nehmen Sie eine aufrechte und Selbstsicherheit ausstrahlende Körperhaltung ein: Lockern Sie Ihre Schultern und nehmen Sie sie zurück, das Kinn etwas höher, atmen nicht vergessen. Sie werden schnell feststellen, dass dies auch Ihre innere Stimmung verändern wird.

Auch wenn Sie Ihre neue, aufrechte Haltung erst einmal nur schauspielern, sie wird trotzdem auf Sie, und dann natürlich auch auf die anderen, wirken.

Falls Sie jetzt entgegnen, das ist doch wieder so ein Psycho-Hokuspokus, das stimmt nicht.

Zwei Universitäten, Oxford und Harvard, haben diesen Effekt erforscht und wissenschaftlich bestätigt. Wenn Sie eine selbstbewusste, aufrechte Haltung einnehmen, macht Sie das auch selbstbewusster. Und natürlich verändert das auch Ihre Wirkung auf andere.

Probieren Sie es einfach mal aus, Sie werden feststellen, dass Ihnen Ihre neue Rolle von Mal zu Mal natürlicher vorkommen wird.

Wenn Sie Ihre Veranstaltung dann erreicht haben, ist lächeln oft ein gutes Mittel, um dort erfolgreich zu sein.

Allerdings sollten Sie Ihr Lächeln kennen und es bewusst einsetzen.

Ich hatte damit lange Schwierigkeiten – wenn ich im Straßenverkehr jemanden vorließ oder durchwinkte, erhielt ich dafür oft ein Lächeln und lächelte zurück. Aber diejenigen, denen das galt, wirkten danach oft irritiert oder hörten auf zu lächeln.

Ich überprüfte mein Lächeln vor dem Spiegel und stellte fest. Wenn ich der Meinung war, so eine richtig

freundliche Miene zu präsentieren, war das nur mit viel gutem Willen zu erkennen und durch eine Windschutzscheibe überhaupt nicht. Ich wirkte also kühl und unfreundlich.

Seitdem lächele ich in solchen Situationen deutlich extremer, und jetzt lächeln die anderen zurück.

Eine sehr erfolgreiche Geschäftsfrau hat mir einmal erzählt, dass auch sie ihr Lächeln verändert hat, allerdings in die andere Richtung.

Früher lächelte sie ihr Gegenüber immer sofort strahlend an. Irgendwann stellte sie fest, dass ihre Umwelt das als naiv und etwas unbedarft interpretierte.

Seitdem – sagt sie, setzt sie ihr Lächeln später und bewusster ein, außerdem lächelt sie eine Nuance weicher. Jetzt ist die Wirkung so, wie sie es möchte: freundlich und kompetent.

Auch wenn das anfänglich komisch wirkt, üben Sie das wirklich vor dem Spiegel. Probieren Sie ein paar Lächel-Nuancen aus und setzen Sie sie dann später bewusst ein.

Das Gleiche gilt für Augenkontakt. Wenn es Ihnen schwerfällt, üben Sie, den Augenkontakt zu halten.

**Fazit:** Haben Sie keine Scheu, Ihr Lächeln vor dem Spiegel zu proben, den Sitz Ihrer Frisur oder Ihrer Krawatte überprüfen Sie ja auch im Spiegel.

Und: Betreten Sie die Szene wie der Mensch, der Sie dort sein möchten. Wie gesagt, es ist wissenschaftlich

erwiesen, dass Ihre Körperhaltung auf Ihr Inneres einwirkt und danach auch auf die anderen.

Sie verfügen nach diesem Buch über mehr Wissen und über neue Techniken, um in der Öffentlichkeit erfolgreicher aufzutreten.

Ich bin ganz sicher, Ihr erster Auftritt mit diesem neuen Wissen wird schon deutlich erfolgreicher sein, aber seien Sie bitte nicht enttäuscht, wenn Sie beim ersten Versuch noch nicht alle selbstgesteckten Ziele erreichen.

Denken Sie daran: Auch Top-Schauspieler brauchen Übung und spielen manche Szene zehn Mal, bevor sie perfekt ist. Machen Sie einfach weiter, Sie werden durch Routine und Erfahrung mit Ihrem neuen Wissen jedes Mal ein bisschen besser sein.

## Die unsichtbare Grenze

Ich verbringe einen Großteil meiner beruflichen Zeit im altherwürdigen Haus des Rundfunks in Berlin. Da arbeiten Hunderte Radioschaffende und die kommunizieren natürlich auch gern miteinander.

Aber die Gespräche mit Putzfrauen oder Handwerkern sind dagegen schon deutlich seltener. Das fand ich eigentlich immer irgendwie unpassend für ein Kommunikationsmedium.

Aber natürlich geht das auch anders. Zwei junge Handwerker arbeiteten über Wochen an den Rahmen der Holzfenster auf meinem Weg zum Studio.

Nachdem ich immer mit einem Gruß an ihnen vorbeigegangen bin, blieb ich irgendwann mal stehen und habe gefragt: „*Hey könnt Ihr mir mal erklären, wie Ihr das mit dem Streichen macht?*“

Ich habe zuhause auch Holzfenster nach gestrichen, aber bei mir blättert das immer wieder ab. Es gab eine kurze Pause, dann grinnten beide und sagten: „*Mensch, streichst Du keine Grundierung vor der Farbe?*“

Dann haben sie alles erklärt, und ich habe mir Grundierung gekauft.

Neulich redeten wir über Bärte. Beide sind Bartträger, und ich war einen Tag vorher bei einem arabischen Friseur, bei dem man eine Menge Aufwand rund um Bärte treibt.

Ich habe sie gefragt, wie das mit ihren Bärten ist und weiß jetzt, dass der Bart morgens nur drei Minuten Pflege benötigt.

Wenn wir uns jetzt auf den Gängen treffen, und ich keine Zeit habe, grüßen wir uns, grinsen uns einmal verschwörerisch zu, und jeder fühlt sich als Mensch gesehen.

Mit meiner Lieblings-Putzfrau rede ich über das frühe Aufstehen. Ich habe viele Jahre eine Morgensendung moderiert, und das hieß 4.20 Uhr in der Früh aufstehen.

Ich habe sie gefragt, wann sie raus muss: Noch früher! Weil sie weit weg wohnt. Und ich weiß jetzt, dass ihr Mann trotzdem jeden Morgen vor ihr aufsteht, um ihr Kaffee zu machen, obwohl er noch schlafen könnte.

Neulich habe ich im Studio Tee vergossen. Um das Unheil schnell zu beseitigen, machte ich mich auf die Suche nach einem Lappen und traf die Putzfrau im Gang. Ich bat sie um einen Lappen.

Meine Lieblings-Putzfrau bestand jedoch darauf, mitzukommen und selber alles trocken zu wischen. Wenn ich sie gelassen hätte, hätte sie mich auch noch mit abgestaubt.

Und warum? Einfach nur, weil wir miteinander geredet haben. Und Menschen, die miteinander reden, sind viel eher bereit, auch etwas füreinander zu tun.

**Mein Fazit lautet:** Egal, was wir jeweils in einem Unternehmen tun, es gibt immer etwas von einem anderen zu erfahren und zu lernen. Sie brauchen nur ein bisschen Interesse und den Mut, den anderen anzusprechen.

## Geschichten aus dem Alltag

### Die kurzfristige Komplizenschaft

Wie Sie im Supermarkt, im Restaurant oder beim Friseur bekommen, was Sie wirklich möchten.

Kommunikation und ins Gespräch kommen in Geschäften sollte eigentlich ganz einfach sein: Guten Tag, ich hätte gerne, ja haben wir, kostet ..., nehme ich danke, schönen Tag noch.

Wir alle wissen, das klappt nicht immer.

Vor vielen Jahren stand ich in Berlin an einem Postschalter und wollte Briefmarken kaufen. Ich fragte höflich, wie viel auf einen Standardbrief aufgeklebt werden muss. Die Postfrau blaffte mich an, *„dit sollte ja wohl jeder wissen.“*

Ich habe wieder höflich entgegnet, wenn ich es wüsste, würde ich ja nicht fragen. Die Postfrau wurde jetzt richtig grob. Und dann habe ich sie unterbrochen: *„Entschuldigung, bin ich hier der Grund für Ihre Unverschämtheit?“* Jetzt war erst mal Ruhe. Die Frau hatte schon gemerkt, dass ihr Verhalten etwas aus dem Ruder gelaufen war.

Viel ruhiger hat sie mir dann erklärt, dass ihr Sohn wieder die Mathearbeit verhauen hatte trotz der teuren Nachhilfe. Und sie wisse jetzt nicht mehr weiter.

PLOPP verwandelte sich die Frau für mich von einem Postmonster in eine besorgte Mutter, für die ich Verständnis hatte. Wir haben noch kurz geredet und ich hab ihr alles Gute für ihren Sohn gewünscht. Sie hat mir dann noch gesagt, wie viel auf die ganz großen

Umschläge geklebt werden muss, obwohl ich diese Information nun wirklich nicht benötigte.

In unserem Beispiel hatte mich die Postlerin mit dem Grund für ihre Aggression verwechselt, und vor so einer emotionalen Verwechslung sind wir alle nicht gefeit.

Sie kennen vielleicht die berühmte Geschichte von Watzlawick: Ein Mann braucht einen Hammer. Er besitzt selber keinen und überlegt, einen bei seinem Nachbarn zu leihen. Aber was wenn ihm der Nachbar den Hammer nicht geben will? Gestern schon grüßte er nur so flüchtig. Ob der Nachbar etwas gegen mich hat? Ich würde ihm meinen Hammer sofort geben, wenn ich einen hätte.

Und warum sein Nachbar nicht? Wie kann man einem Mitmenschen einen so einfachen Gefallen ausschlagen? Leute wie der Kerl vergiften einem das Leben. Und dann bildet der Nachbar sich noch ein, er sei auf ihn angewiesen. Bloß weil er einen Hammer hat. Jetzt reicht's ihm aber wirklich. Und so stürmt er hinüber, läutet, der Nachbar öffnet, doch noch bevor er „Guten Morgen“ sagen kann, schreit ihn unser Mann an: „Behalten Sie Ihren Hammer, Sie Rüpel!“

Im Kleinen habe ich diesen Fehler neulich auch begangen. Ich habe einen Ablagevertrag mit einem Paketdienst. Das heißt, falls keiner Zuhause ist, legt der Paketbote das Paket in die Garage, damit ich es eben nicht irgendwo abholen muss.

Ich komme nachhause, im Briefkasten ein Zettel. Sie kennen ja alle diese Zettel: Ich habe Sie nicht angetroffen, holen Sie Ihr Paket bei der Reinigung „Supersauber“ ab. Nicht vor 17.00 Uhr am heutigen Nachmittag.

Ganz schlecht! Ich habe keine Zeit und vor Reinigung „Supersauber“ gibt es nie Parkplätze. Ich bin richtig sauer auf diesen Paketboten.

Vor der Reinigung gibt es auch diesmal keine Parkplätze und als ich endlich drin bin, fange ich sofort an, mich über den Paketboten zu beschweren:

Ich hätte doch diesen Ablagevertrag und keine Zeit und überhaupt, die Parkplätze ...

Die arme Angestellte in dem Geschäft ist umgeben von Paketen und sagt: „*Ja, heute ist es ganz schlimm. So viele Pakete. Und zu mir war der Paketmann auch sehr unfreundlich.*“

Und erst jetzt mache ich mir klar, dass ich die völlig falsche Person voll maule. Die Reinigungslady kann natürlich überhaupt nichts für diese Situation. Sie muss die Dinger nur aushändigen. Weil ihr Unternehmen einen Vertrag mit dem Paketdienst geschlossen hat. Sie kann überhaupt nichts für meinen Ärger.

Also sage ich ihr, dass ich bedauere, dass ich meinen Frust nun auch noch an ihr ausgelassen habe. Und dass ich das lieber beim Paketboten abladen werde.

Sie lacht, wir wünschen uns ein schönes Wochenende. Und ich bin wirklich froh, dass ich meinen Fehler noch korrigieren konnte.

Wollten Sie schon mal in ein Hotel einchecken, und Ihr Zimmer war noch nicht bereit? Im Hotel mit unkluger Kommunikation heißt es: „Bitte haben Sie noch 30 Minuten Geduld, dann ist alles fertig.“

Im Normalfall sind wir aber erschöpft von unserer Reise und wir haben keine Geduld. Deshalb klingt es einem Hotel mit geschickter Kommunikation eher so: *„Bitte entschuldigen Sie, dass Ihr Zimmer immer noch nicht fertig ist, wir kümmern uns gerade darum. Dürfen wir Sie in der Zwischenzeit zu einer kleinen Erfrischung einladen? Was würden Sie denn gern trinken?“*

Die Situation – Zimmer nicht fertig – ist immer noch die gleiche. Aber die Kommunikation zum Thema entscheidet, ob wir dieses Hotel als serviceorientiert im Gedächtnis behalten.

Ist eigentlich einfach, geht aber oft schief. Ich sitze beim Friseur und warte, dass meine Tochter ihren neuen Haarschnitt erhält.

Es ist kurz vor Ladenschluss. Ein Mann stürmt herein: *„Ich brauche unbedingt noch einen Haarschnitt.“* Die Chefin blickt auf die Uhr und sagt: *„Ist zu spät, kommse morgen wieder.“* Er: *„Ist aber sehr wichtig für mich!“* Sie: *„Da kann ich auch nichts für.“* Er: *„Diesen Laden betrete ich nie wieder!“*

Natürlich kann die Chefin einen Kunden aufgrund der Uhrzeit ablehnen. Ich hätte allerdings einen anderen Ton empfohlen. So etwas wie: *„Es tut mir sehr leid, aber wir müssen wirklich leider jetzt schließen. Wann hätten Sie denn morgen oder übermorgen Zeit? Ich finde bestimmt einen Termin für Sie.“*

Der Mann wäre immer noch nicht glücklich gewesen, aber eben auch nicht wütend. Wir mögen es einfach nicht, nicht ernst genommen zu werden.

Letztes Beispiel. Meine Heimat liegt an der Nordsee. Ich besuche meinen Vater und seine Frau. Wir essen Fisch in einem Restaurant mit Blick aufs Wasser. Deshalb ist der Fisch etwas teurer. Viel schlimmer ist aber für mich, die Portionen sind zu klein. Die meisten Gäste sind Rentner. Für sie ist es genau richtig.

Beim Abräumen stellt die Kellnerin die Standardfrage: „*War alles in Ordnung?*“ Ich antworte: „*Der Fisch war sehr gut, aber für einen ausgewachsenen Mann wie für mich, zu wenig. Ich bin leider nicht satt geworden.*“

Die Kellnerin seufzt, äußert ihr Mitleid, räumt ab und wünscht noch einen schönen Tag. Und das war es. Selbst wenn sie mir zur Entschädigung einen Schnaps angeboten hätte, den hätte ich zwar nicht gewollt, aber die Geste hätte mich schon versöhnt.

Und jetzt kommt der wichtigste Teil dieses Kapitels. Wenn wir mit Dienstleistern in Geschäften, Supermärkten, Restaurants und so weiter ins Gespräch kommen wollen, dann haben wir ja meist ein klares Ziel. Das heißt, es geht hier nicht um Smalltalk.

Wir möchten vielleicht etwas reklamieren, bitten um ein Entgegenkommen oder um Hilfe. Meine Frau ist ein wohlerzogener Mensch und wenn irgendwo steht: schließt 18.30 Uhr, dann wird sie um 18.31 Uhr nicht mehr in das Geschäft stürmen.

Ich dagegen probiere es mit – Achtung! – der kurzfristigen Komplizenschaft:

Ich brauchte einmal dringend Schokoladeneis. Meine Tochter lernte fürs Abitur und brauchte dieses Eis zum Stressabbau. Der Supermarkt hatte seine Tür aber



Auf den Geschmack gekommen, wie sie mit jedem ins Gespräch kommen können?

Mehr des Guten erhältst du hier im Buch oder Hörbuch:

<http://bit.ly/IH-Gespraech>

Vielen Dank für deine Aufmerksamkeit.  
Ihr Ingo Hoppe