

Karl-Heinz Boßan / 13.11.2016 / www.client-consult.de
www.khb-radios.de / www.ostbahn.eu / www.iovg.de

Archiv: <http://www.client-consult.de/sonntagsmail.php>

KHB-Sonntagsmail Nr. 26/2016

Spruch der Woche

*"Wer täglich weiß, was ihm noch fehlt und monatlich nicht vergißt,
was er kann, der kann ein das Lernen Liebender genannt werden"*

Konfuzius (-551; + -478)*

Ein freundliches Hallo in die Runde,

gehören Sie auch zu denen, die der Auffassung sind, dass es für den ersten Eindruck keine zweite Chance gibt? Die Praxis bestätigt das mit hoher Wahrscheinlichkeit. Man ist darauf auch geeicht. Ist es nicht auch die Befriedigung eines normalen Sicherheitsbedürfnisses?

Die ersten 20 Sekunden einer ersten Begegnung und man weiß, was einem erwartet, wie das Gespräch aufgebaut werden muss, um die vorgenommene Zielstellung zu erreichen. Oder abubrechen, weil es sowieso nichts wird!

Das fängt beim Händedruck an und hört beim "in die Augen schauen" auf. Aber auch beim Telefonieren gilt das sinngemäß. Wie meldet sich der Angerufene? Da gibt es große Unterschiede. Nicht nur im privaten Bereich sondern auch bei den Behörden und in der Wirtschaft. Merken Sie, wenn man am Ende der Strippe lächelt, und wann haben Sie das letzte Mal mit ihrer Stimme gelächelt? Damit verbreitet man Freude!

Für das tägliche Zusammenleben gibt es seit Jahrhunderten Regeln. Die werden ständig auch aktualisiert. Aber es gibt auch welche, die sind zeitlos. Mitte der 90-iger Jahre habe ich auch einen Lehrgang für Geschäftsführer absolviert. Herr Lineker hat uns damals mit 12 Regeln vertraut gemacht, die ich Ihnen nicht vorenthalten möchte. Sie finden Sie auch seit 1998 auf meiner Internetseite. Das Problem besteht nur darin, was nützt es, wenn sie keiner in Ihrem Umfeld kennt oder bereit ist, sie auch anzuwenden???

Schon mal darüber nachgedacht?

1. *Jeder Mensch hat das Recht auf die wohlwollendste Auslegung seiner Worte.*
2. *Wer andere zu verstehen sucht, dem soll niemand unterstellen, er billige schon deshalb deren Verhalten.*
3. *Zum Recht - ausreden zu dürfen, gehört die Pflicht - sich kurz zu fassen.*
4. *Jeder soll im Voraus sagen, unter welchen Umständen er bereit wäre, sich überzeugen zu lassen.*
5. *Wie immer man die Worte wählt, ist nicht sehr wichtig: Es kommt darauf an, verstanden zu werden.*

6. *Man soll niemanden beim Wort nehmen, wohl aber das ernst nehmen, was er gemeint hat.*
7. *Es soll nie um Worte gestritten werden - allenfalls um Probleme, die dahinter stehen.*
8. *Kritik muss immer konkret sein. Nicht die Person sondern die Sache beurteilen!*
9. *Niemand ist ernst zu nehmen, der sich gegen Kritik unangreifbar macht, also "immunisiert" hat.*
10. *Man soll einen Unterschied machen zwischen Polemik, die das Gesagte umdeutet, und der Kritik, die den anderen zu verstehen sucht.*
11. *Kritik soll man nicht ablehnen, auch nicht nur ertragen, sondern man soll sie suchen.*
12. *Jede Kritik ist ernst zu nehmen, selbst die in böser Absicht vorgebrachte; denn die Entdeckung eines Fehlers kann uns nur nützlich sein.*

Besonders die letzte Regel ist weiter zu empfehlen. Denn als ein Dienstleister sollte man mit den Augen des Kunden denken. Als das auf der ersten Seite meines Internetauftrittes vor nunmehr 18 Jahren stand, erhielt ich eine Mail mit der Bemerkung, wie das gehen soll? Das ist Unsinn! Man kann nicht mit den Augen eines anderen Menschen denken!!! Damals habe ich nicht geantwortet. Heute überlasse ich Ihnen die Antwort...

Einen guten Start in die neue Woche und denken Sie auch daran:

"Sei bescheiden. Es wurde schon viel vollbracht, bevor Du geboren warst."
Volksmund

Mit herzlichen Grüßen
Ihr Karl-Heinz Boßan

Siehe auch hier:

<http://www.client-consult.de>

Bemerkung bitte: Wenn Sie aus dem Verteiler genommen werden möchten, bitte lassen Sie es mich wissen.