

Merkmale der Persönlichkeit erkennen

Kennen | Bewegen | Führen

**Menschen erkennen und
besser führen**



TEIL-1

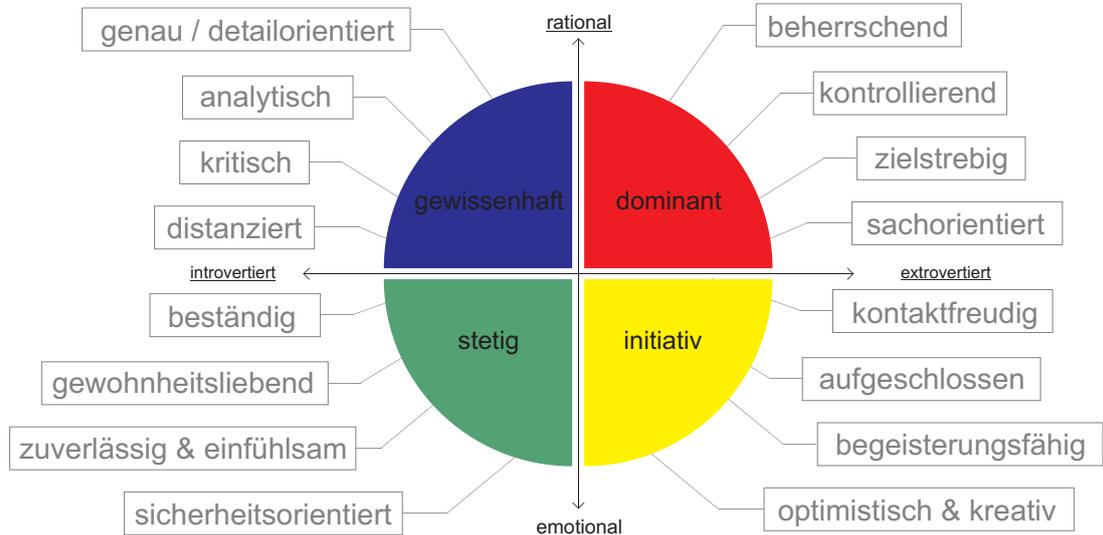
Temperament und Informationsverarbeitung

- Die richtigen Fragen, um das Temperament zu ermitteln
- Hilfsfragen, um die Art der Informationsverarbeitung festzustellen

Dauer: im Rahmen der Verkäuferschaft

Ausbildungsform: Lernen | Erarbeiten | Umsetzung

Entdecke einen Gesprächspartner



DER ROTE TYP

- außerordentlich pünktlich.
- dominiert das Gespräch.
- Er ist der Entscheider.
- Fester Händedruck.
- Geht gern mit Floskeln um.
- Eher für den knappen Small Talk zu haben.
- Will seine Alpha Rolle ausleben (sitzt an der Stirnseite).
- Tut so, als hat er Ahnung von Deinem Produkt / Deiner Leistung.
- Achtung! Nimm ihm nie die Maske runter.
- Mag Superlative.
- Kann ungeduldig sein und ist pragmatisch.
- Alles was Zeit spart ist angenehm.

Fragen zur Entdeckung der Persönlichkeit

Bewerte alle Fragen 1-10 (10 höchster Wert)

Wie war der Händedruck bei der Begrüßung?

1.....10

Welche Rolle spielt Zeit für Dich?

1.....10

Wie wichtig ist Dir zu wissen, worum es geht?

1.....10

Soll es eher gut, sehr gut oder mega sein?

1.....10

Wie schnell entscheidest Du??

1.....10

Gesamtwert meiner Ergebnisse: _____

Über 35 Punkte → mehr als 25%

25-35 Punkte → weniger als 25%

Einschätzung: _____ Punkte

DER GELBE TYP

- Mag Spannung / Spiel und Spaß.
- Ist der Überraschungstyp.
- Ist selten pünktlich.
- Mag es fröhlich, lustig.
- Schätzt eine extravagante, stylische Atmosphäre.
- Möchte gern der extrovertierte Typ sein.
- Schätzt Bekanntschaften und Netzwerke.
- Mag eine spannende ereignisreiche Präsentation.
- Kurze Videos und Bilder sind willkommen.
- Kauft eher das, was nicht jeder hat.
- Gilt als energisch und enthusiastisch, mitreißend.
- Wenn er entscheidet muss sofort alles fertig sein.

DER GRÜNE TYP

- Eher emotionaler Typ, der den Berater kauft.
- Herzliche und aufrichtige Begrüßung
- Wünscht eine gemütliche, schöne Gesprächsatmosphäre.
- Er braucht länger, ehe er ans erzählen kommt.
- Hier bieten sich Geschichten und Metaphern an.
- Wenn das Eis gebrochen ist, dann ist er ein „Vielerzähler“.
- Wünscht auch nach dem Abschluss den weiteren Kontakt
- Lasse ihn mit dem Abschluss nicht allein.
- Nicht nur auf das Produkt beschränken
- Testimonials, Zeugnisse und Zertifikate sind sehr wichtig.
- Kauft gern „grün“ und „rundumsorglos“.
- fachlich nie tief drin.

Fragen zur Entdeckung der Persönlichkeit

Bewerte alle Fragen 1-10 (10 höchster Wert)

Wie wichtig sind Dir soziale Netzwerke?

1.....10

Wie wichtig ist Spaß bei allem was Du machst?

1.....10

Wie wichtig ist es extravagant zu sein?

1.....10

Wie gern besitzt Du außergewöhnliches?

1.....10

Magst Du eher Spannung oder Unterhaltung?

(Spannung → 10 | Unterhaltung → 1)

1.....10

Gesamtwert meiner Ergebnisse: _____

Über 35 Punkte → mehr als 25%

25-35 Punkte → weniger als 25%

Einschätzung: _____ Punkte

Fragen zur Entdeckung der Persönlichkeit

Bewerte alle Fragen 1-10 (10 höchster Wert)

Wie wichtig sind Dir Zeugnisse und Tests?

1.....10

Wie wichtig ist ein guter Umgangston, der anhält?

1.....10

Wie stark beeinflussen Dich gute Geschichten?

1.....10

Wie wichtig sind Dir langfristige Betreuungen?

1.....10

Magst Du mehr rundumsorglos, oder selbst

kümmern? (rundum → 10 | selbst → 1)

1.....10

Gesamtwert meiner Ergebnisse: _____

Über 35 Punkte → mehr als 25%

25-35 Punkte → weniger als 25%

Einschätzung: _____ Punkte

DER BLAUE TYP

- Nur Daten, Zahlen, Fakten überzeugen.
- Es dauert immer länger ihn zu überzeugen.
- Ist meist deutlich früher vor Ort.
- Mit Small Talk kann er wenig anfangen.
- Kommt gleich zur Sache und ist konkret.
- Struktur im Gespräch und Gewissenhaftigkeit sind wichtig.
- Hat sich meist im Vorfeld schon informiert.
- Ist ins Detail verliebt. Oberfläche reicht nicht.
- Die Zahlen aus Testberichte und Analysen sind wichtig.
- Wenn er sich den Deal überlegen will, dann meint er es ernst.
- Ein Folgegespräch zu vereinbaren ist wichtig.
- Das Produkt sollte immer wie auf ihn zugeschnitten wirken.

Fragen zur Entdeckung der Persönlichkeit

Bewerte alle Fragen 1-10 (10 höchster Wert)

Wie wichtig sind Dir ZDF?

1.....10

Wie wichtig ist Dir Pünktlichkeit / Zuverlässigkeit?

1.....10

Wie wichtig ist Dir, schnell zur Sache zu kommen?

1.....10

Wie wichtig sind Informationen im Vorfeld der Entscheidungen?

1.....10

Bist du bereit Entscheidungen zu korrigieren?

1.....10

Gesamtwert meiner Ergebnisse: _____

Über 35 Punkte → mehr als 25%

25-35 Punkte → weniger als 25%

Einschätzung: _____ Punkte

Korrigiere ggf. die Wichtung:

Im Ergebnis werden 4 Bereiche zu 100% aufgeteilt. Du **bestimmst auf Grund Deines Eindrucks im Interview die Wichtung**. Beachte dabei auch die Non-verbalen Aktivitäten. Das heißt, beobachte Deinen Gesprächspartner aufmerksam. Viele Aktivitäten der Körpersprache lassen zum einen den Wahrheitsgehalt erkennen und sind zum anderen wichtige Hinweise auf das Temperament.

Roter Bereich: _____ Punkte

Gelber Bereich: _____ Punkte

Grüner Bereich: _____ Punkte

Blauer Bereiche: _____ Punkte

Gesamtpunktzahl: _____ Punkte

Mein Gesprächspartner ist zu:

____ % rot, ____ % gelb, ____ % grün zu ____ % blau.

Merkmale der Persönlichkeit erkennen

Kennen | Bewegen | Führen

**Menschen erkennen und
besser führen**



TEIL-2

Bevorzugter Sinneskanal

- Den bevorzugten Sinneskanal am Bewegungsmuster erkennen
- Den bevorzugten Sinneskanal im Interview erfragen

Dauer: im Rahmen der Verkäuferausbildung

Ausbildungsform: Lernen | Erarbeiten | Umsetzung

Äußere Merkmale

INFORMATIONSVERRARBEITUNG

VISUELL



- schnell sprechend
- Auffällig gekleidet; modisch
- Schnelle Entscheidung
- Macher-Typen
- Nutzen Fremdwörter
- Brustatmung

AUDITIV



- Normal sprechend
- Normal, gedeckt gekleidet
- Keine auffällige Accessoires
- Analytisch; vorsichtig
- introvertiert
- Langatmige Brustatmung

KINÄSTHETISCH



- Sehr langsam sprechend
- Dunkel, unauffällig gekleidet
- Keinerlei Accessoires
- Abtastend, vorsichtig, introvertiert
- Introvertiert, langsam
- Bauchatmung

Die Bewegungsabläufe meines Gesprächspartners sind (ein Merkmal ist ausreichen):

- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Erweckt den Eindruck: keine Zeit; ○ schnell; ○ teilweise hektische | <ul style="list-style-type: none"> ○ Ruhig ○ angemessen ○ Erweckt den Eindruck „Alles in Ordnung“ | <ul style="list-style-type: none"> ○ Langsam ○ In sich ruhend ○ Erweckt den Eindruck „Alles in Griff“ |
|--|--|--|

Die Bekleidung wirkt (ein Merkmal ist ausreichen):

- | | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ auffällig ○ viele Accessoires ○ aktuell modisch | <ul style="list-style-type: none"> ○ Normal auffällig ○ keine Accessoires ○ modisch Ton in Ton | <ul style="list-style-type: none"> ○ völlig unauffällig ○ dunkel ○ Uhr und Ehering |
|---|---|---|

Das Sprechtempo und Vokabular sind (ein Merkmal ist ausreichen):

- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ massiges Vokabular ○ schnell sprechend ○ fällt ins Wort ○ nutzt Fremdwörter | <ul style="list-style-type: none"> ○ Normales Tempo ○ gutes Vokabular ○ empathisch ○ wenig Fremdwörter | <ul style="list-style-type: none"> ○ Ruhig und langsam ○ Gutes Vokabular ○ Denkpausen ○ selten Fremdwörter |
|--|--|--|

Aufgabe:

Sprich mit Deinem Gesprächspartner über alles was du willst. Beachte dabei:

Jeder Mensch hat besonders schöne Situationen erlebt.

Ebenso haben uns negative Erlebnisse geprägt. Dir als Verkäufer geht es in dieser Phase vor allem um die positiven Erlebnisse. Diese sind auch mit vielen Emotionen verbunden und es bereitet Vergnügen, daran zu denken.

Deine Aufgabe besteht darin, herauszufinden was ein besonders positives Erlebnis bei deinem Gesprächspartner war. Wenn du das erfahren hast, dann hinterfrage das Erlebnis weiter. Führe Deinen Gesprächspartner noch einmal in diese Situation.

Erfahre jetzt, was er **gesehen, gehört, gefühlt** hat.

Finde heraus, welchen bevorzugten Sinneskanal Dein Gesprächspartner hat.

Begründe, warum Du dich für diesen Sinneskanal entschieden hast.

Folgende Fragetypen sind dafür hilfreich:

1. Wunder Fragen
2. Beziehungsfragen
3. Interessensfragen
4. Dritte Personen Fragen
5. Offene Fragen
6. Ich- Fragen
7. Direkt- Fragen
8. Ja-Rhythmus- Fragen
9. Zirkuläre Fragen

Schätze Deinen Gesprächspartner jetzt ein: Sein besonderes, herausragendes Erlebnis war:

Sein bevorzugter Sinneskanal ist: Visuell Auditiv Kinästhetisch

Begründung:

Äußeres | Kleidung: _____

Sprache: _____

Bewegung: _____

Atmung: _____

Vokabular: _____

Merkmale der Persönlichkeit erkennen

Kennen | Bewegen | Führen

**Menschen erkennen und
besser führen**



TEIL-3

Musterprogramme

- Die Musterprogramme kennen
- Im Interview die Musterprogramme herausfinden

Dauer: im Rahmen der Verkäuferausbildung

Ausbildungsform: Lernen | Erarbeiten | Umsetzung

Finde die Musterprogramme Deines Gesprächspartners

MOTIVATIONSMUSTER

1. **ZUGEHÖRIGKEITSORIENTIERT**
 - Bemüht durch harmonische Beziehungen dazu zu gehören.
 - Kann mit machtorientierten schlecht umgehen.
 - Findet schwer Zugang zu leistungsorientierten Personen.
2. **MACHTORIENTIERT**
 - Macht über andere erlangen und ständig ausbauen.
 - Nutzt den leistungsorientierten für seine Ziele.
3. **LEISTUNGSORIENTIERT**
 - Wollen im Leben etwas erreichen und streben nach mehr.
 - Immer im Konflikt mit machtorientierten Menschen.
 - Verstehen weder zugehörigkeits- noch machtorientiert, weil nach ihrer Meinung ein Ergebnis fehlt.

Motivationsmuster erfragen:

Was ist alles wichtig im Leben?

Was ist am wichtigsten im Leben?

Wie wichtig ist Leistung?

Welche Rolle spielt Macht?

Wie wichtig ist Führung?

Entscheidung Motivationsmuster:

___ Zugehörigkeit-orientiert ___ Leistungs-orientiert ___ Macht-orientiert

SPRACHMUSTER

Auf etwas zugehen | „Hin zu“

- Wissen, wie viel Freude es machen kann.
- Erfahren was genau dahinter steckt.
- Eine Erfahrung als Bereicherung ansehen.
- Reden über das, was zu gewinnen ist.
- Reden über das, was zu erreichen ist.

Etwas vermeiden | „Weg von“

- Zunächst überlegen, was passieren kann.
- Schutz vor den Auswirkungen organisieren.
- Ein „Worst-Case Szenario“ für eine Entscheidung finden.
- Es gibt immer mehr die Probleme, als die Lösungen.
- Über das Adverb „aber“ eine Bremswirkung erzeugen.

Sprachmuster erfragen:

Wann ist eine Entscheidung gut?

Wie wichtig ist es Fehler zu vermeiden?

Sollen alle Fehler vermieden werden?

Welche Rolle spielt der Spaß dabei?

Wie wichtig sind neue Erkenntnisse?

Entscheidung Sprachmuster:

___ Hin zu ___ Weg von

ÜBERZEUGUNGSMUSTER TEIL I

Sehen (S)

- Mit den Augen erfassen.
- Vorrangig in Bildern denken.
- Jeden Vorgang versuchen zu visualisieren.

Hören (H)

- Erzählungen gespannt folgen.
- Glauben, was andere sagen.
- Etwas darüber lesen können.

Fühlen (F)

- Innerlich spüren was folgt.
- Allem ein inneres Gefühl zuordnen.
- Sicherheit durch ein gutes Gefühl erlangen.

Überzeugungsmuster I erfragen:

Wann wissen Sie, dass ein Produkt das richtige für Sie ist?

Wie wichtig ist es zu hören, was andere dazu sagen?

Wie wichtig ist Ihnen darüber etwas gelesen zu haben?

Welche Rolle spielen Garantien?

Entscheidung Überzeugungsmuster I:

___ Sehen ___ Hören ___ Fühlen

ÜBERZEUGUNGSMUSTER TEIL II

Intern (I)

- Können sich den Erfolg vorstellen.
- Wissen, was mit dem Ergebnis anzufangen.
- Leiten bei der Erledigung Schlussfolgerungen ab.
- Haben viele neue Ideen.
- Entwickeln Kreativität und gehen mit Phantasie vor.

Extern (E)

- Erfüllen die Aufgabe, die gestellt ist.
- Fragen viel nach, um die Bestätigung zu bekommen.
- Nutzen die Erkenntnisse der Masse.
- Nutzen Ideen Anderer ohne Weiterentwicklung.

Überzeugungsmuster II erfragen:

Einmal angenommen, Sie haben entschieden. Woher wissen Sie, dass es richtig ist?

Wie wichtig ist Ihnen eine weitere Meinung?

Welche Rolle spielen Referenzen für Sie?

Entscheidung Überzeugungsmuster II:

Intern Extern

VERARBEITUNGSMUSTER TEIL I

Global

- Der grobe Überblick ist ausreichend.
- Nach Details wird ausdrücklich gefragt.
- Mit Details zu beginnen killt Aufmerksamkeit

Detail

- Zu viele Details geht nicht.
- Im Überblick zu bleiben ist schafft Misstrauen.
- Alle Details müssen einen Bezug haben.
- Möglichkeiten offen lassen nach Details zu fragen.

Verarbeitungsmuster I erfragen:

Möchten Sie gleich Details erfahren, oder wünschen Sie erst einen Überblick?

Wie wichtig sind Details?

Wie wichtig ist ein grober Überblick?

Haben Sie bereits einen Überblick?

Entscheidung Verarbeitungsmuster I:

Global Detail

VERARBEITUNGSMUSTER TEIL II

Gleichheitssortierer

- Gleiche Abläufe bestimmen das Leben.
- Veränderungen nur, wenn Sie reinpassen.
- Ist mit sich und der Welt im Reinen.

Gegenteilsortierer

- Innerlich der Unruhegeist.
- Kein Ergebnis ist optimal.
- Vorschläge unterbreitet er am besten selbst.
- Neue Dinge so anbringen, als wäre es seine Idee.
- „Ja aber“ gehört zu seinem festen Sprachgebrauch und ist auch seine Einstellung.

Verarbeitungsmuster II erfragen:

Sind Sie eher der Tradition verbunden oder testen Sie gern Neues?

Lieben Sie Abwechslung und Überraschung?

Möchten sie das wie immer?

Wie sehr sind Sie Entdecker?

Entscheidung Verarbeitungsmuster II:

___ Gleichheitssortierer ___ Gegenteilssortierer

BEZIEHUNGSMUSTER TEIL I

Sachorientiert

- Die Eigenschaften der Sache sind wichtig.
- Suche nach dem Nutzen der Sache.
- Kauft das Produkt auf Grund der Eigenschaften.
- Verbindet mit dem Produkt keine Gefühle.

Menschorientiert

- Emotionen haben hohen Stellenwert.
- Die Eigenschaften der Menschen stehen im Vordergrund.
- Kauft den Verkäufer und dann erst das Produkt.
- Möglichkeiten offen lassen nach Details zu fragen.

Beziehungsmuster I erfragen:

Wie wichtig ist Ihnen eine gute Vertrauensbasis?

Wie wichtig ist Ihnen Eigenschaften und Nutzen selbst zu testen?

Welchen Stellenwert hat die Kooperation für Sie und warum ist das so?

Entscheidung Beziehungsmuster I:

___ Sachorientiert ___ Menschorientiert

BEZIEHUNGSMUSTER TEIL II

Ich- bezogen

- So, wie er denkt, so denken alle.
- Weil er es schon gemacht hat, ist er erfahren.
- Sitzt zurück gelehnt in seinem Stuhl.
- Augenkontakt zum Gesprächspartner ist unangenehm.

Anders- bezogen

- Freut sich über den Augenkontakt.
- Ist von Anfang an freundlich und wirkt ausgeglichen.
- Fragt im Gespräch höflich nach, wenn etwas unklar ist.
- Der Gesprächspartner soll sich wohl fühlen.

Beziehungsmuster II erfragen:

Wer soll den größten Nutzen haben?

Wer soll am meisten profitieren?

Wie definieren Sie die Nutzen-Leistungskette?

Was ist Ihnen bei einer Vereinbarung wichtig?

Entscheidung Beziehungsmuster II:

___ Ich- bezogen ___ Anders- bezogen