

Pacing, Mismatch, Leading im Business-Kontext

Trotz meiner langjährigen Erfahrung in meinem bisherigen Beruf als Friseurmeisterin erlebe ich mich beim ersten Besuch eines Neukunden immer wieder aufgeregt. Aufgeregt deshalb, weil ich eine neue Welt betrete, bei der ich nicht weiß, was mich erwartet und das finde ich spannend.

Vor ein paar Wochen hatte ich einen Termin mit einer Neukundin. Kaum hatte ich ihre Wohnung betreten, begrüßte mich die Dame mit einem Wortschwall wie schrecklich ihre Frisur doch sei und wie unwohl sie sich fühlte. Als wir ein paar Minuten später immer noch im Flur standen und sie gerade dabei war kein gutes Haar an meinen Vorgängern zu lassen, dachte ich mir, dass es jetzt an der Zeit war ein Mismatch einzubauen. Ich stellte meinen Koffer, den ich noch in der Hand hielt geräuschvoll auf den Boden und sagte: „Tut mir leid. Das Ding ist so schwer, dass es mir fast von der Hand gefallen wäre“. Daraufhin führte sie mich mit einer Entschuldigung ins Wohnzimmer.

Im anschließenden Beratungsgespräch saßen wir uns gegenüber und ich übernahm (Pacing) ihre Stimmlage und überkreuzte die Beine wie sie, jedoch langsamer. Sie erzählte mir, dass kein Friseur sie bis jetzt zufrieden gestellt und dass sie einen regen Friseurwechsel hatte. Ich erwiderte: „Wirklich keiner?“ (Fragetechnik). Als sie bejahte, sagte ich: „Schön, dann erwarten sie von mir auch nicht zufriedenstellend bedient zu werden“ (Reframing). Diese Aussage irritierte sie und sie lächelte unsicher. Eine Frisur- und Typberatung lehnte sie ab, weil sie konkrete Vorstellungen hatte. Ich hörte ihr aufmerksam zu, obwohl aus meiner Sicht ihre Haarstruktur nicht mit ihren Vorstellungen harmonierte (Pacing). Als sie den Satz beendete, lehnte ich mich im Stuhl zurück und stellte die Beine parallel zueinander auf den Boden. Ich schaute sie ein paar Sekunden wortlos, aber freundlich an bis ich einen Anflug von Irritation bei ihr bemerkte. „Finde ich super“ erwiderte ich „dann sparen wir ja beide Zeit. Sie sind früher fertig und ich brauche kein Beratungsgespräch führen.“ Sie schaute mich völlig verduzt an und fragte „ja, fällt Ihnen denn was besseres für mich ein?“. Dabei nahm sie meine Haltung ein, was mich erfreute. Jetzt endlich hatte ich sie im Leading.

Danach war es einfach den Rapport (guter Draht zwischen den Gesprächspartnern) zu halten. Wir fanden gemeinsam eine Frisur passend zu ihrer Haarstruktur, die trotzdem ihre Zustimmung fand. Als wir uns verabschiedeten, bat sie mich um ein paar Visitenkarten.

Ich fand diese Begegnung sehr spannend, weil ich bewusst „NLP“ angewandt habe und der Erfolg so groß war.

Von Sia Dimitropoulou, NLP-Master

Diese Artikel aus dem Downloadbereich könnten Sie auch interessieren:

- Feedback, nicht nur eine Sache für Profis
- Interview: Zeitgemäße Mitarbeiterführung
- Psychologischer Test: Testen Sie Ihre Lebensqualität
- Zeitmillionär

Dies ist ein Service von:



www.alexander-training.de