



## INHALT DIESER AUSGABE

- MESSEGESPRÄCHE NEU GEDACHT . . . . . Das Standpersonal im Fokus
- SPRACHENTRAINING FÜR DIE EXECUTIVE-EBENE . . . . . Die Bedeutung fachbezogener Sprachkompetenzen für Fach- und Führungskräfte
- INTERKULTURELLES VERSTÄNDNIS IN DER PRAXIS . . . . . Fremdsprachen allein bilden noch keine hinreichende Kommunikationsgrundlage
- KOSTENLOSE SPECIAL-WORKSHOPS . . . . . Lernen Sie uns persönlich kennen



## SMALLTALK

### Kompetent kommunizieren

Liebe Leserinnen und Leser,

internationale Konkurrenz, optimierte Abläufe oder technische Neuerungen: Die Anforderungen an Unternehmen und deren Mitarbeiter steigen beständig und wir als Dienstleister sind hier gefordert, Weiterbildungsmaßnahmen an den höheren Ansprüchen unserer Kunden auszurichten. Als Resultat werden Trainingsmaßnahmen vielschichtig sowie individueller.

Lesen Sie in dem aktuellen Newsletter, wie mit High-Impact-Training Ihr Messeauftritt optimiert werden kann, welche Anforderungen Sprachtraining für die Executive-Ebene mit sich bringt und wieso heute interkulturelles Verständnis ein relevanter Faktor für international überzeugende Auftritte ist.

Zu guter Letzt möchten wir Sie auf unsere deutschlandweit stattfindenden, kostenlosen Special-Workshops aufmerksam machen, bei denen wir Sie persönlich ganz unverbindlich von unserer Expertise überzeugen möchten.

Herzlichst  
Ihr Michael Kern  
Geschäftsführung

# MESSEGESPRÄCHE NEU GEDACHT

## Das Standpersonal im Fokus

Pro Jahr finden in Deutschland über 300 verschiedene Messen statt. Ein regelmäßiger Besuch dieser Veranstaltungen ist mit zeitlichem und finanziellem Aufwand verbunden, bietet aber vielfältige Chancen zur Gewinnung neuer Kunden. Hier gilt es, mit einer umfassenden Planung die wertvollen Veranstaltungen zu sondieren und damit Chancen zu maximieren sowie die Risiken eines schlechten Auftritts zu minimieren. Wir möchten uns heute einem elementaren Baustein, der über Erfolg oder Misserfolg eines Messebesuchs entscheidet, widmen: dem Personal vor Ort.

Fortdauernde Geschäftsbeziehungen bedingen gute Leistungen und Services zu angemessenen Preisen. Wer diese Anforderungen seiner Kunden einmal erfüllt, wird schnell zum regelmäßigen Geschäftspartner, denn auch im Business spielen Vertrauen und Verlässlichkeit eine elementare Rolle. Weit schwieriger ist es, heute überhaupt die Chance zu bekommen, die eigene Expertise unter Beweis zu stellen: Eine nie dagewesene Flut an Konkurrenten und die Internationalisierung von Märkten

erhöhen den Erfolgsdruck in schnelllebigen Zeiten und erschweren die Kundenakquise.

### Messen stellen für die Kundengewinnung seit jeher eine gute Option dar

E-Mail-, Versand-, Banner- oder Internetwerbung werden nicht benötigt und man ist direkt in persönlichem Kontakt. An den Messestandorten treffen Standbetreuer zudem weit häufiger auf das Publikum, das sie mit ihrem Produkt ansprechen wollen. Es ist



also enorm wichtig, bei den wenigen Gelegenheiten im Jahr eine exzellente Performance abzuliefern und nichts dem Zufall zu überlassen, um aus dem Messeauftritt den maximalen Nutzen zu ziehen.

Ein Faktor ist für einen rundum positiven Messeauftritt maßgeblich: Das Standpersonal vor Ort! Es muss über eine Vielzahl an Kompetenzen verfügen, um Fachbesucher und Presse von den eigenen Produkten sowie dem eigenen Unternehmen überzeugen zu können.

### **Persuasive Verkaufs- und Gesprächstechniken wirken Wunder – und sind erlernbar!**

Wer einmal einen begabten Verkäufer in Aktion erlebt hat, der weiß, von welchen Fähigkeiten hier die Rede ist: Argumentationen, denen man stets nur zustimmen kann, eine emotionale Aufladung des Produkts oder Services, die einen Kauf wahrscheinlicher macht, blitzschnelle Reaktionen und personalisiertes Verhalten, abgestimmt auf den einen Kunden, der gerade angesprochen wird. Persuasive Verkaufs- und Gesprächstechniken wie diese wirken Wunder – und sind erlernbar!

Die Möglichkeit dazu wird allerdings viel zu selten genutzt. Die KERN AG Training hat festgestellt, dass Unternehmen aus verschiedensten Branchen zwar den gestiegenen Ansprüchen der Kunden in puncto Service gerecht werden, es jedoch häufig versäumen, ihre Leistungen auf Messen wirksam darzustellen. Dabei kann die Kommunikation von Fach- und Führungspersonal in Businessgesprächen generell, insbesondere aber auf Messen, mit relativ geringem Aufwand spürbar verbessert werden: „Der Schlüssel hierzu liegt darin, die fachliche Expertise der Berater am Stand zu nutzen und ihnen die notwendigen Tools an die Hand zu geben, um dieses Wissen bedarfsgerecht an Kunden weiterzugeben“, so Michael Kern, Geschäftsführer der KERN AG Training. „Wir selbst sind mehrmals im Jahr auf Messen vertreten und stellen häufig fest, dass bei vielen Anbietern unterschiedlichster Branchen Mitarbeiter auf Messen ungeschult, Stände wenig professionell vorbereitet und eine adäquate Kundenansprache selten sind. Damit läuft man Gefahr, den Messeauftritt zum reinen Kostenpunkt zu degradieren,

wo sich gerade hier immenses Potenzial nutzen lässt“, so Michael Kern weiter.

Die KERN AG Training zeigt, wie ein solches fachbezogenes Businessstraining zur Professionalisierung des Auftritts vor Ort aussehen kann: Es widmet sich individuell vorliegenden Schwächen, zeigt branchenspezifische Lösungswege auf und sorgt dafür, dass Messeauftritte die Wirkung erzielen, die gewünscht ist. In drei verschiedenen Stufen wird Fachpersonal gezielt für Gespräche auf Messen geschult.

### **Drei Schritte zum Erfolg**

In einem ersten Schritt werden nonverbale Kommunikationskompetenzen verbessert, deren Relevanz – ganz besonders im Kundenkontakt – erörtert und eine Argumentationsstruktur entwickelt, die gleichzeitig simpel und doch für jeden Gesprächspartner einzigartig ist. Fach- und unternehmensspezifische Terminologie und ein souveränes, internationales Auftreten sind Ziel des zweiten

Schrittes. In einem abschließenden Schritt werden zahlreiche Schlüsselemente erörtert, die Kommunikation erst erfolgreich machen und die praktische Umsetzung dieser Elemente mit jeder Zielgruppe verknüpfen.

Ein solches High-Impact-Training kann bei kleinem Aufwand starke Wirkungen entfalten und Auftritte dauerhaft erfolgreicher gestalten. Selbstverständlich besteht die Möglichkeit, die Trainingsmaßnahmen auch in verschiedenen Fremdsprachen durchzuführen, um dem internationalen Charakter entsprechender Veranstaltungen vollauf gerecht zu werden. Als ein führender Anbieter von kommunikativen Weiterbildungsdienstleistungen ist die KERN AG Training überzeugt, dass eine Sensibilisierung für die Relevanz von Messen und eine Verbesserung der Kommunikation mit den Kunden vor Ort die Kundengewinnung erheblich erleichtert und die Außenwirkung von Firmen positiv beeinflusst.



# SPRACHENTRAINING FÜR DIE EXECUTIVE-EBENE

## Die Bedeutung fachbezogener Sprachkompetenzen für Fach- und Führungskräfte

Der Trend zur Mehrsprachigkeit am Arbeitsplatz ist eindeutig: Personaler über alle Branchen hinweg erwarten bei Führungsstellen „exzellentes“, „sehr gutes“, „verhandlungssicheres“ oder zumindest „gutes“ Englisch und betrachten die Beherrschung weiterer Sprachen als vorteilhaft. Immer mehr Führungskräfte und Bewerber auf Stellen mit leitender Funktion sehen sich angesichts deutlich gestiegener Erwartungen trotz guter Sprachkenntnisse in Zugzwang. Aber wie kann es sein, dass vorhandene Kompetenzen als ungenügend wahrgenommen werden?

Für die KERN AG Training liegt die Begründung auf der Hand: Allgemeine Sprachfähigkeiten sind im privaten Alltag verwendbar, stoßen aber in einem beruflichen Umfeld schnell an ihre Grenzen. Selbst der aktuelle Trend zum „Business-English“ reicht nicht

aus, um auf höchster Ebene sprachlich sicher aufzutreten, weil die individuelle Terminologie einer Branche und Firma nicht mit allgemeiner Weiterbildung geschaffen werden kann.

Dienstleister für sprachliche Weiterbildung müssen daher heute der individuellen Bedarfsanalyse der Teilnehmer höchste Priorität einräumen, um davon ausgehend maßgeschneiderte Trainingsmaßnahmen zu gestalten. Es gilt, arbeitsplatzrelevante, firmenbezogene sowie branchenspezifische Terminologie passgenau in der gewünschten Fremdsprache zu vermitteln und die Trainingsmaßnahmen so praxisnah wie irgend möglich oder direkt als „training on the job“ umzusetzen. Erst dann ist ein ausreichender Praxisbezug gegeben, um die Sprache erfolgreich auf höchster Executive-Ebene anwenden zu können. Um Geschäfts- und

Gesprächspartner darüber hinaus noch besser zu verstehen, lohnt es sich, das interkulturelle Verständnis zu verbessern.



# INTERKULTURELLES VERSTÄNDNIS IN DER PRAXIS

## Fremdsprachen allein bilden noch keine hinreichende Kommunikationsgrundlage

Wir bei der KERN AG Training predigen regelmäßig die Relevanz von interkulturellem Verständnis. Denn wir sind überzeugt: Verbesserte interkulturelle Kompetenzen haben vielfältige positive Effekte im Berufsleben und erweitern zudem den eigenen Horizont, weit über den Businessbereich hinaus. Wer Sprachkompetenzen vor Kultursensitivität priorisiert und sie nicht als gleichwertig betrachtet, vergibt damit im ungünstigsten Fall Chancen für ein noch besseres Verständnis.

Für erfolgreiche Gespräche in interkulturellen Kommunikationssituationen muss eine Möglichkeit geschaffen werden, Sprachbarrieren zu überbrücken. Wer auf professionelle Dolmetschdienstleistungen verzichtet, kann auf erlernte Fremdsprachen zurückgreifen. Häufig wird dabei allerdings vergessen, dass Sprachkenntnisse zur Überbrückung kultureller Differenzen häufig nicht ausreichen. Dabei spielt kulturelles Hintergrundwissen eine entscheidende Rolle, um die Erwartungen des Gegenübers richtig einzuschätzen, den Kontext der eigenen Handlungen besser zu verstehen und eine negative Fehlinterpretation von Aussagen zu verhindern.

Am Beispiel einer typischen Berufssituation – einem Meeting – möchten wir verdeutlichen, wie stark ausgeprägt Unterschiede

hinsichtlich der Deutungsrahmen sein können. Betrachtet man zunächst den stereotypischen deutschen Manager, so lässt sich feststellen,

- dass er gut vorbereitet in das Meeting geht,
- einen sachorientierten, konstruktiven und zeitlich eng getakteten Gesprächsverlauf anstrebt,
- Smalltalk für redundant hält.

Mit diesem Mindset ist kulturelles Unverständnis bei asiatischen oder arabischen Gesprächsteilnehmern bereits vorprogrammiert. In der indischen und der arabischen Kultur sind Privates und Berufliches deutlich enger verzahnt: Smalltalk ist in diesen Kulturen ein unverzichtbarer Aspekt des Vertrauensaufbaus.

Selbst in anderen westlichen Kulturen lassen sich Unterschiede zur deutschen Effizienzorientierung feststellen: Spanische Geschäftspartner sehen ein gemeinsames, ausgiebiges Geschäftsessen in angemessenem Ambiente als kaum ersetzbare Wertschätzung an, die zeitliche Komponente ist hierbei zweitrangig. Die Forschung hat sich mit der Meeting-Kultur beschäftigt und festgestellt, dass Deutsche im Vergleich zu amerikanischen Geschäftspartnern signifikant häufiger Probleme ansprechen, sich häufiger beschweren und öfter Verantwortung von sich weisen. Auf der anderen Seite sind Deutsche wiederum im Gesamtgesprächsverlauf organisierter, fassen Ziele, Abläufe und bisher Gesagtes öfter zusammen und zeigen sich generell weniger gefühlsbetont. Anhand dieser Beispiele wird

deutlich, wie stark kulturell bedingte Verhaltensweisen Geschäftsbeziehungen beeinflussen können.

Professionelle interkulturelle Fähigkeiten zielen darauf ab, die aus diesen divergierenden Deutungsrahmen entstehenden Missverständnisse zu vermeiden: Die eigenen Frames sollten kritisch hinterfragt, abweichende Erwartungen des Gegenübers antizipiert und Situationsdefinitionen

hinreichend in Einklang gebracht werden. Zudem müssen Rollenkonzepte, Normen und Werte erkannt und beachtet werden.

Eine besondere Herausforderung von interkulturellen Trainingsmaßnahmen ist es, jegliches Verhalten zwar in einem kulturellen Deutungsrahmen zu betrachten, dahinter jedoch die Eigenständigkeit des Gesprächspartners und seine Heterogenität als Person nicht zu vergessen.

Zum Abbau kulturbedingter Vorurteile stellt das Erlernen stereotypischer Denk- und Verhaltensweisen ein Paradoxon dar – hier werden erfahrene Dienstleister benötigt, die genau wissen, wie man trotz dieses logischen Bruches Kompetenzen anschaulich und eingängig vermitteln kann.



## KOSTENLOSE SPECIAL- WORKSHOPS



Wir sind überzeugt, dass lebenslanges Lernen und stete Weiterbildung zwingende Erfolgsfaktoren für Unternehmen und Einzelpersonen sind. Dabei möchten wir Sie gerne unterstützen. Doch Taten sagen mehr als Worte, daher möchten wir unseren Kunden, Partnern und Interessenten die kostenfreie Möglichkeit geben, sich von der Qualität unserer Weiterbildung persönlich zu überzeugen:



Die KERN AG Training lädt alle Interessierten zur Teilnahme an kostenlosen Special-Workshops ein! Von „Office Communication“ in Berlin über „English for Human Resources“ in Köln oder Stuttgart bis „Fending off Head Hunters“ in der Frankfurter Zentrale bieten wir eine Vielzahl an Trainingsmaßnahmen aus den Bereichen Sprachentraining, Business- und Kommunikationstraining oder Interkulturelles Training an unterschiedlichsten Standorten an.

Besuchen Sie unsere Website:

[www.kerntraining.com/de/kompetenztraining/kompetenztraining/kostenlose-workshops.html](http://www.kerntraining.com/de/kompetenztraining/kompetenztraining/kostenlose-workshops.html)

und entscheiden Sie sich für eines oder mehrere Events. Die Workshops werden regelmäßig aktualisiert. Wir freuen uns darauf, Sie bald persönlich begrüßen zu dürfen!

## IMPRESSUM

### Herausgeber:

KERN AG Training & Co. KG  
Leipziger Straße 51  
60487 Frankfurt am Main

Tel.: +49 (0) 69 75 60 73-90

Fax: +49 (0) 69 75 60 73-95

E-Mail: [kern.frankfurt@kerntraining.com](mailto:kern.frankfurt@kerntraining.com)

### Internet:

[www.kerntraining.com](http://www.kerntraining.com)  
[www.e-kern.com](http://www.e-kern.com)

### V. i. S. d. P. R.:

Michael Kern

### Mitarbeit:

Marco Fanta  
Lena Leichtfuß  
Stephen Macfarlane  
Heiko Spahn

### Grafik/ Gestaltung:

Birgit Krüger

© 2017, KERN AG Training & Co. KG,  
Frankfurt am Main. Alle Rechte vorbehalten.