



In 30 Minuten  
wissen Sie  
mehr!

**MINUTEN**

Stéphane Etrillard

# Über- zeugen

**GABAL**

**Stéphane Etrillard**

**30 Minuten**

# **Überzeugen**

## Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Umschlag und Layout:  
die imprimatur, Hainburg; Martin Zech Design, Bremen  
Lektorat: Sandra Klaucke, Frankfurt/Main  
Satz: Zerosoft, Timisoara, Rumänien  
Druck und Verarbeitung: Salzland Druck, Staßfurt

© 2007 GABAL Verlag GmbH, Offenbach  
2. Auflage 2011

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags.

### Hinweis:

Das Buch ist sorgfältig erarbeitet worden. Dennoch erfolgen alle Angaben ohne Gewähr. Weder Autor noch Verlag können für eventuelle Nachteile oder Schäden, die aus den im Buch gemachten Hinweisen resultieren, eine Haftung übernehmen.

Printed in Germany

978-3-86936-264-9

# In 30 Minuten wissen Sie mehr!

Dieses Buch ist so konzipiert, dass Sie in kurzer Zeit prägnante und fundierte Informationen aufnehmen können. Mithilfe eines Leitsystems werden Sie durch das Buch geführt. Es erlaubt Ihnen, innerhalb Ihres persönlichen Zeitkontingents (von 10 bis 30 Minuten) das Wesentliche zu erfassen.

## ***Kurze Lesezeit***

In 30 Minuten können Sie das ganze Buch lesen. Wenn Sie weniger Zeit haben, lesen Sie gezielt nur die Stellen, die für Sie wichtige Informationen beinhalten.

- Alle wichtigen Informationen sind blau gedruckt.
- Schlüsselfragen mit Seitenverweisen zu Beginn eines jeden Kapitels erlauben eine schnelle Orientierung: Sie blättern direkt auf die Seite, die Ihre Wissenslücke schließt.
- *Zahlreiche Zusammenfassungen innerhalb der Kapitel erlauben das schnelle Querlesen.*
- Ein Fast Reader am Ende des Buches fasst alle wichtigen Aspekte zusammen.
- Ein Register erleichtert das Nachschlagen.



# Inhalt

|                                                                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Vorwort</b>                                                                                            | <b>6</b>  |
| <b>1. Grundlagen überzeugender Gesprächsführung</b>                                                       | <b>9</b>  |
| Grundprinzipien in der Kommunikation                                                                      | 10        |
| Die partnerzentrierte Haltung                                                                             | 18        |
| Die unterschiedlichen Gesprächstypen                                                                      | 23        |
| <b>2. Überzeugungstechniken</b>                                                                           | <b>31</b> |
| Überzeugend argumentieren                                                                                 | 32        |
| Fragetechniken                                                                                            | 34        |
| Ich-Du-Botschaften                                                                                        | 41        |
| <b>3. Gewinner-Gewinner-Situation schaffen:<br/>    der Schlüssel zur dauerhaften<br/>    Überzeugung</b> | <b>45</b> |
| Rahmenbedingungen für souveräne Gespräche                                                                 | 46        |
| Die Kunst der Verhandlung                                                                                 | 50        |
| Gewinner-Gewinner-Gespräch                                                                                | 55        |
| <b>4. Der empathische Dialog als Basis der<br/>    Überzeugungsarbeit</b>                                 | <b>61</b> |
| Empathie in der Überzeugungsarbeit                                                                        | 61        |
| Die Bedürfnisse Ihres Gesprächspartners<br>verstehen                                                      | 64        |

|                                                     |           |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| Die partnerzentrierte Sprache                       | 67        |
| Überzeugen mit emotionaler Intelligenz              | 69        |
| <b>5. Erfolgsfaktor Wirkung</b>                     | <b>75</b> |
| Beziehungskiller Nr. 1: Mit Hochdruck<br>überzeugen | 75        |
| Sympathie gewinnt                                   | 77        |
| Vertrauen schafft Vertrauen                         | 80        |
| Glaubwürdigkeit überzeugt                           | 82        |
| Die Beziehungsebene pflegen                         | 84        |
| <b>Fast Reader</b>                                  | <b>87</b> |
| <b>Der Autor</b>                                    | <b>94</b> |
| <b>Weiterführende Literatur</b>                     | <b>95</b> |
| <b>Register</b>                                     | <b>96</b> |

# Vorwort

Obwohl die Entwicklung der Sprache die wohl wichtigste Errungenschaft der Menschheit darstellt, wird ihr insgesamt nur wenig Aufmerksamkeit gewidmet. Der Gebrauch der Sprache als Mittel der Kommunikation ist für die meisten Menschen eine Selbstverständlichkeit und wird daher nicht weiter reflektiert.

Nur selten wird die Interaktion zwischen Menschen als bewusster Prozess wahrgenommen, auf den wir sehr gezielt einwirken können. Indem wir uns selbst und unsere eigenen Interessen im Gespräch nicht in den Vordergrund stellen, sondern auf die Bedürfnisse, Interessen und Wünsche unseres Gesprächspartners eingehen, schaffen wir die Basis für eine partnerzentrierte Gesprächsführung.

In diesem Buch wird auf prägnante Weise dargestellt, auf welchen Voraussetzungen eine überzeugende Gesprächsführung basiert und wie Sie ein sach- und lösungsorientiertes Kommunikationsverhalten pflegen können. Häufig fehlt es vor allem an einem ausgeprägten Bewusstsein für die eigene Art der Gesprächsführung. Vorrangiges Ziel dieses Buches ist es daher, Sie für die Tücken der menschlichen Sprache zu sensibilisieren und Wege hin zu einer konstruktiven Gesprächsrhetorik anzubieten,

die Basis ist für die Stärkung Ihrer Überzeugungskraft. Wenn Sie lernen, Menschen mit Empathie anzusprechen, werden Sie sie auch überzeugen können – von Ihrem Anliegen und letztendlich auch von sich selbst.

Viel Freude beim Lesen wünsche ich Ihnen.

Ihr

*Stéphane Etrillard*

Stéphane Etrillard

Management Institute S E C S

Stéphane Etrillard Communication & Sales

Schloss Elbroich – Am Falder 4

D-40589 Düsseldorf

Tel: 02 11 – 7 57 07 40

Fax: 02 11 – 75 00 53

E-Mail: [info@etrillard.com](mailto:info@etrillard.com)

Web: [www.etrillard.com](http://www.etrillard.com)

Unseren kostenlosen Online-Managementbrief & Rhetorikbrief können Sie gerne unter

[www.managementbrief.de](http://www.managementbrief.de)

[www.rhetorikbrief.de](http://www.rhetorikbrief.de)

abonnieren.



# 30 MINUTEN

**Kennen Sie die wichtigen Grund-  
prinzipien in der Kommunikation?**  
Seite 10

**Beherrschen Sie die Kunst der  
partnerzentrierten Haltung?**  
Seite 18

**Kennen Sie die verschiedenen  
Gesprächstypen?**  
Seite 23

# 1. Grundlagen überzeugen-der Gesprächsführung

Wie wichtig die Beschäftigung mit Kommunikation ist, liegt schon deshalb auf der Hand, weil sie einen wesentlichen Teil unseres Lebens ausmacht. Die Aussage „Man kann nicht nicht kommunizieren“ bringt sehr deutlich zum Ausdruck, in welchem hohem Maße Kommunikation unser Leben bestimmt.

Wir kommunizieren immer. Denn in zwischenmenschlichen Zusammenhängen lässt sich Kommunikation nicht einfach abschalten, auch wenn wir dies hin und wieder gern täten. In allen Lebensbereichen, die in einem sozialen Kontext stehen oder die einen solchen Kontext herstellen, ist es immer von großer Bedeutung, dass und wie wir kommunizieren. Und dementsprechend spielt die Gestaltung unserer Kommunikation eine kaum zu überschätzende Rolle in unserem Leben.