

# Lizenz zum Flirten

Richtiges Kommunizieren ist der Schlüssel zum Erfolg – ob im privaten oder im Berufsleben. Im Gespräch mit FACTS erläutert Stefan Kerzel, Persönlichkeits- und Unternehmensentwickler, wie sich eine gelungene Kommunikation gestaltet.



STEFAN  
KERZEL,  
Persönlichkeits-  
und  
Unternehmens-  
entwickler

**FACTS:** Der Begriff „Kommunikation“ wird mittlerweile inflationär benutzt. Doch was ist Kommunikation wirklich?

**Stefan Kerzel:** Kommunikation kommt vom lateinischen *communicare* = teilnehmen lassen, gemeinsam tun, mitteilen. Es bezieht sich auf die gemeinsame Aktion, das Zusammensein. Heute geht es vorrangig um den Austausch von Informationen, Signalen und Daten – genau hier liegt die Herausforderung. In der digitalen Welt informieren wir uns zu Tode, kommunizieren aber nicht mehr. Jeden Tag ertrinken wir in mehr E-Mails, PDFs und digitalen Dokumenten, die wir kaum noch wahrnehmen. Wir sprechen nicht mehr miteinander; es ist ja viel leichter, eine E-Mail zu schicken und diese per Verteiler künstlich auf-

zublähen. Der Teufelskreis beginnt: Banalitäten werden zu Schriftsätzen, Schriftsätze werden, damit sie nach etwas klingen und wichtig erscheinen, Schritt für Schritt komplizierter. Zum Schluss kapitulieren wir vor der Datenmenge, setzen unseren Haken darunter und leiten das aufgeblasene Etwas auf die nächste Ebene.

**FACTS:** Was ist also echte Kommunikation?

**Kerzel:** Kommunikation zielt auf Wirkung und Ergebnis, während Information lediglich Information weitergibt – das Verstehen ist zweitrangig. Ein Beispiel: Was passiert in komplizierten Verhandlungen in der Politik oder in der Wirtschaft, wenn die Dinge auf des Messers Schneide stehen? Dann stecken die Verhand-

lungspartner die Köpfe zusammen und holen die Kuh vom Eis – im Gespräch von Mensch zu Mensch. Glauben sie, Helmut Kohl hat die Deutsche Einheit durch das Austauschen von Schriftsätzen erreicht? Auf diesem Weg würde heute noch verhandelt. Der Durchbruch kam im Acht-Augen-Gespräch – Gorbatschow, Genscher, Schewardnadse und Kohl. Verhandelt wurde in Strickjacken, man sah sich in die Augen und wurde sich einig. So werden Ergebnisse erzielt, das ist Kommunikation.

**FACTS:** Wichtig ist nicht nur, wie eine Botschaft gesendet wird, sondern vor allem, wie sie ankommt. Was spielt dabei alles eine Rolle?

**Kerzel:** Kommunikation ist Verkaufen, und Verkaufen ist Flirten. Wir verkaufen uns immer

selbst zuerst. Das ist die fruchtbare Grundlage für jeden weiteren Austausch. Nur wenn ich mein Gegenüber von mir selber überzeugt und begeistert habe, fließt die Kommunikation weiter. Flirten ist eine wunderbare Metapher für Kommunikation. Wann spreche ich eine hübsche Frau an und lade sie zum Kaffee ein? Wie und womit überzeuge ich sie, dass ich ein spannender Gesprächspartner bin? Mit einem PDF-Dokument oder einer PowerPoint-Präsentation? Der erste Schritt funktioniert besonders gut von Mensch zu Mensch, durch Mut und die Bereitschaft, Grenzen zu überspringen. Ich gehe auf Menschen zu und bin offen für sie. Doch haben wir die Leichtigkeit des Seins verloren. Sie glauben gar nicht, was für massive Ängste Menschen haben, andere Menschen anzusprechen, zum Telefonhörer zu greifen und ein Gespräch zu führen. Wir sind blockiert von der Angst vor einem Nein. Deswegen vernebeln wir die Kommunikation zur Information und setzen Schriftsätze auf.

**FACTS:** Ist der Inhalt alleine wichtig?

**Kerzel:** Inhalte sind in der direkten Kommunikation von Mensch zu Mensch zweitrangig. Rund 55 Prozent der Kommunikation laufen über Körpersprache, 38 Prozent über den Tonfall und lächerliche 7 Prozent haben mit dem Inhalt, mit dem, was wir sagen, zu tun. Also laufen 93 Prozent unserer Kommunikation über unsere körperliche Präsenz. Wenn sie etwas bei einem Menschen erreichen wollen, sollten sie sich mit ihm treffen. „Mach dir ein paar schöne Stunden, geh und flirte mit dem Kunden.“ Diesen Satz können meine Mandanten beten.

**FACTS:** Worauf kommt es auch an?

**Kerzel:** Sehen Sie Ihr Gegenüber an, schauen Sie ihm in die Augen. Ja, das ist schwer, weil mir dadurch meine inneren Bremsen und Blockaden aufgezeigt werden. Wir selbst sind es, die die Kommunikation blockieren. Kann ich einem Menschen direkt in die Augen sehen und den Blickkontakt dauerhaft halten? Vertrete ich meinen Standpunkt, indem ich aufrecht stehe, die Füße fest auf dem Boden? Lächeln Sie! Lächeln ist eine uralte Kommunikationsform: Lächeln entwarfnet, mein Gegenüber hat nichts zu befürchten. Ich zeige, dass ich mehr von ihm und über ihn wissen will.

**FACTS:** Stichwort Verkaufen: Wie gestaltet sich eine gut verstandene Kommunikation dabei?

**Kerzel:** Wir kommunizieren immer, wir flirten immer, wir verkaufen uns immer. Wenn ich das verstanden habe, ist der Groschen beim Verkaufen gefallen. Ich verkaufe mich immer selbst. Ist das geschehen, läuft der Vertrieb meiner Produkte. Egal, ob ich Investitionsgüter, Dienstleistungen, Autos oder Staubsauger verkaufe.

**FACTS:** Worauf soll der Verkäufer besonders achten?

**Kerzel:** Die persönlichen Ziele sind wichtig: Wie gut kann ich mit Menschen umgehen? Mag ich Menschen? Bin ich Brückenbauer? Wie souverän bin ich?

Wer küssen will, muss freundlich sein. Ist das nicht der Fall, muss die Persönlichkeit des Verkäufers entwickelt werden oder der Betreffende sollte den Beruf wechseln. Vier von fünf Verkäufern arbeiten aus einer Bittstellerhaltung heraus. Diese Einstellung strahle ich nach außen aus – wir kommunizieren immer. Kunden kaufen nur bei Siegern und denen, die sie für Sieger halten. Zum Sieger werde ich zu 85 Prozent durch meine Persönlichkeit und nur zu 15 Prozent durch Fachwissen. Nur Verkaufen kann verkaufen. Wir brauchen Menschenfreunde und keine Fachidioten!

**FACTS:** Sie behaupten, dass digitale Medien den Tod der Kommunikation bedeuten. Was meinen Sie damit?

**Kerzel:** Digitale Medien übertragen Inhalte, also lächerliche sieben Prozent unserer Kommunikation von Mensch zu Mensch. Der gigantische Rest bleibt außen vor. Wir berauben uns auf digitalem Weg unserer elementarsten Mitteilungsmittel – des Tonfalls unserer Stimme und der Sprache unseres Körpers. Der Mensch ist ein analoges Wesen aus Fleisch und Blut. Er wird nie eine Frage im binären Code mit 0 oder 1 beantworten. Das Internet kann nicht riechen, fühlen und schmecken. Was nützen mir tausend Pseudofreunde auf Facebook und Twitter, wenn ich keinen von ihnen persönlich kenne? Dienstleistungen und Produkte werden immer austauschbarer – es sind die Menschen, die den Dingen Leben und Unterscheidung geben. Je mehr die Datenflut anwächst, umso wichtiger ist der Ausbau menschlicher

## INFO

### So werden Sie magnetisch

Auch präsentieren heißt kommunizieren: Die zehn Gebote für eine gelungene Präsentation.

- Blickkontakt
- Aufrecht stehen
- Standort annehmen, Blick in die Runde
- Füße fest auf dem Boden. Ruhig bleiben
- Lächeln!
- Lautstärke halten
- Zu denen sprechen, die am weitesten weg sind
- Gestik: Hände öffnen, seitlich am Körper
- Beginn und Ende auswendig lernen
- Ich selber sein und bleiben!

Kommunikation. Weg vom Bildschirm, hin zum Kunden!

**FACTS:** Manche von uns sind im Kommunizieren nicht so gut wie andere. Können Sie es ihnen beibringen?

**Kerzel:** Noch mal: Wir kommunizieren immer. Spannend ist die Frage, warum sich so viele Menschen das nicht zutrauen oder glauben, vor anderen Menschen Angst haben zu müssen – etwa beim Kunden anzurufen oder ihn zu besuchen.

**FACTS:** Wie lässt sich diese Angst besiegen?

**Kerzel:** Unsere Blockaden und Ängste sind anerzogen oder durch unsere Biografie bedingt. Die gute Nachricht: Jeder trägt Knoten in sich und bildet sich ein, Dinge nicht zu können oder für etwas kein Talent zu besitzen. Die bessere Nachricht: Diese Bremsen und Knoten lassen sich auflösen. Ich muss es wollen und bereit sein, mich darauf einzulassen. Hier schlägt die Stunde der Persönlichkeits- und Unternehmensentwicklung.

Graziella Mimic ■