

**Der Auftragsmagnet!**  
**Wenn Sie und Ihre Kunden sich verstehen.**





# EISBERGMODELL

sichtbar

bewusst

Vorteile

Nutzen

Nachteile

Logik Verstand

Kosten

**10%**

---

Gefühl Sympathie

Antipathie

Empfindungen

Stimmung

Erfahrungen Werte

**90%**

unsichtbar

unbewusst



# INTUITION

---

- Pro Sekunde prasseln auf jemanden, der nur dösend im Sessel sitzt, 11 Mio. Sinneseindrücke ein.
- Das Bewusstsein schafft es gerade einmal 40 Sinneseindrücke gleichzeitig zu verwalten.

# QUANTENTHEORIE - WAHRNEHMUNG

- Wir bekommen Andeutungen. Der Rest ist meine kognitive Leistung.
- Wir bestätigen VORWISSEN!
- Wir nehmen etwas wahr, nachdem es im Spiegel des Gedächtnisses reflektiert wurde.\*

\*Amit Goswami, Ph. D. Nuklearphysik, Physik der Seele



---

„Es ist nicht das, was wir nicht wissen, was uns vom Erfolg abhält.

Das, was wir wissen, was wir glauben wahr zu sein, was aber nicht wahr ist, ist unser größtes Handicap!“ \*

\*Josh Billings Pseudonym/Henry Wheeler Shaw (20.4.1818 – 14.10.1884), Humorist





# SPRECHEN WIR EINE SPRACHE?

---

Mohammed war der Begründer der „ISS LAMM-Bewegung“.



---

Freundlichkeit ist eine Sprache, die Taube hören  
und Blinde lesen können\*

\*Mark Twain

**D**

**Fragen stellend**  
• Ergebnisorientiert  
• Direkt

**Akzeptierend**  
• Enthusiastisch  
• Kontaktfreudig

**i**

**Aktiv  
Schnell**

• Durchsetzungsfähig • Lautstark

Ist diese Person eher...

ODER

Ist diese Person eher...

**EVERYTHING  
DiSC®**

Leitfaden: Einschätzung  
von Menschen

**G**

**Fragen stellend**  
• Auf Genauigkeit  
bedacht  
• Analytisch

**Akzeptierend**  
• Geduldig  
• Einfühlsam

**S**

**Maßvoll  
Nachdenklich**

• Ruhig • Leise

# KUNDEN GEWINNEN HEIßT MENSCHEN GEWINNEN.

- Inwieweit bewerte ich das, was ich sehe?
- Welche Erfahrung oder welches Ereignis in der Vergangenheit hat mich so geprägt, dass ich „ver-urteile“/“vor-urteile“?
- Kennen Sie **Ihr Persönlichkeitsprofil**?
- Wie „tickt“ mein **Kunde**?
- Stellen Sie sich in seine Schuhe.
- Wie denke ich über meinen Kunden?
- Kenne ich sein Bedürfnis?
- Kann ich den Kunden emotional zum Schwingen bringen?



© TOLL.HAUS. COLLECTION 2012

FÜR ELKE BY



# ELKE BEHRENDT

---



Zertifizierte Inscape DISG®-Trainerin

Zertifizierte Trainerin gemäß des Berufskraftfahrer –Qualifikationsgesetzes

Königsberger Straße 2a

61191 Rosbach v.d.H.

Tel.: 06007-917987

Fax.: 06007-917649

E-Mail: [elke.behrendt@sa-be.de](mailto:elke.behrendt@sa-be.de)

[www.xing.com/profile/Elke\\_Behrendt2](http://www.xing.com/profile/Elke_Behrendt2)