



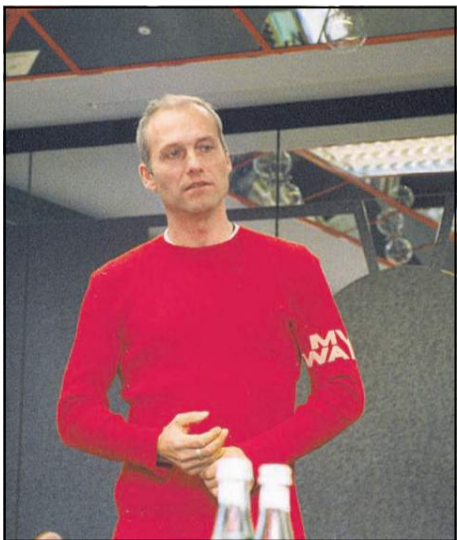
Schlagfertigkeit macht Spaß – und man kann sie lernen, zum Beispiel in einem Seminar mit Matthias Pöhm. Fotos (4): Schweinfurth

„Kennen Sie Roulette?“

Zurückschlagen leicht gemacht – Ein Tag mit Schlagfertigkeit-Trainer Matthias Pöhm

Warum verkaufen die meisten Verkäufer zu niedrigen Preisen? Weil sie Angst haben, dass ihnen ein Geschäft platzt. Um ein Produkt hochpreisig zu verkaufen, braucht man Mut. Man muss das Risiko eingehen, dass auch einmal ein Abschluss nicht zustande kommt. Unterm Strich macht man aber bessere Ergebnisse und hat somit schnell verdient Geld.

Damit man seinem Gegenüber so eine Strategie besser „verkaufen“ kann, sollte man auf bildhafte Vergleiche setzen, empfiehlt Matthias Pöhm. Der Schweizer ist der



„Bilder überzeugen. Schon...“

„Guru“ in Sachen Schlagfertigkeit im deutschsprachigen Raum und die Bayerische Staatszeitung durfte bei einem seiner Seminare in Nürnberg dabei sein. Wenn ein gestandener Profi-Verkäufer also an der eingangs aufgestellten Behauptung Pöhms zweifelt, greift er in sein Bilderrepertoire: „Kennen Sie Roulette?“ Mit dieser Frage überrascht Pöhm und verwickelt den zweifelnden Gesprächspartner in sein Überzeugungsnetz. „Wenn beim Roulette weiß, dass zu 80 Prozent rote Zahlen kommen und zu 20 Prozent schwarze, setze ich doch lieber verstärkt auf rote Zahlen. Somit habe ich statistisch eine höhere Trefferquote, auch wenn ich dabei die eine oder andere schwarze Zahl kassiere“, erklärt Pöhm. Es gibt eben nicht jedes mal den Volltreffer.

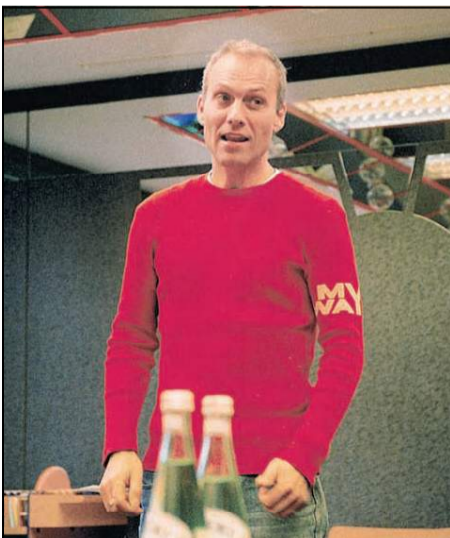
Den gibt es wahrlich nicht, denn nicht jeder Mensch ist für so eine Überzeugungsmethode durch bildhafte Vergleiche „anfällig“. „Alles was mit Menschen zu tun hat, geht nicht zu 100 Prozent“, sagt Pöhm und warnt die zehn Teilnehmer des zweitägigen Intensivseminars „Sicher und schlagfertig sprechen und reagieren“, das die Nürnberger Akademie für Absatzwirtschaft GmbH veranstaltet hat. Doch die Roulette-Methode kann in vielen Fällen angewendet werden. So zum Beispiel wenn sich ein Kunde über das penetrante Namen nennen des Verkäufers aufregt: „Also Herr XY, das Produkt hat folgende Vorteile Herr XY. Das ist doch was Herr XY. Und dann noch der sensationelle Preis Herr XY, da muss man doch zugreifen Herr XY.“ Spätestens jetzt brüllt der entnervte Kunde: „Lassen Sie das mit dem ewigen Namen nennen!!!“ Jetzt kommt Pöhm mit seiner Frage: „Kennen Sie Roulette? In den meisten Fällen habe ich mit dem Namen nennen Erfolg, bei Ihnen nicht. Aber das ist wie beim Roulette.“ Jetzt kommt das Beispiel von oben und „schon ist der Kunde gebügelt“.

Doch meistens versucht der Kunde den

Verkäufer „zu bügeln“, wenn dieser zur Produktpräsentation in des Kunden Wohnzimmer kommen will. „Nein danke, schicken Sie mir mal lieber Unterlagen zu.“ Das ist der Tod für jeden Verkäufer. Was macht er jetzt? Er greift zu einem bildhaften Vergleich à la Pöhm: „Was ist Ihr Lieblingsgericht“, fragt der Verkäufer den Kunden. Dieser antwortet zum Beispiel: „Schweinebraten mit Klößen.“ Der Verkäufer darauf: „Und was würden Sie jetzt lieber tun? Zu mir zum Schweinebratenessen kommen oder reicht es, wenn ich Ihnen das Rezept zuschicke?“ Ein kecker Blick von Pöhm und die Seminarteilnehmer wissen genau, dass die Sache 1:0 für den Verkäufer ausging.

Ein anderer schöner bildhafter Vergleich von Pöhm ist der Holzfäller. Den kann man immer einsetzen, wenn einem jemand mit dem Argument kommt: „Ich habe keine Zeit.“ Also: Ein Mann geht durch einen Wald und sieht einen Holzfäller, der zehn Bäume gefällt hat. Am nächsten Tag geht er wieder durch den Wald und sieht den gleichen Holzfäller, der aber nur acht Bäume gefällt hat. Am dritten Tag das gleiche Spiel und der Holzfäller hat nur fünf Bäume gefällt. Da fragt der Mann: „Warum?“ Antwortet der Holzfäller: „Weil das Beil stumpf geworden ist.“ „Warum schärfen Sie es nicht?“ „Keine Zeit, muss Bäume fällen.“ Was will das Beispiel sagen? Die einmal investierte Zeit ins Beil schleifen, kommt als höherer Mehrwert zurück, spricht der Holzfäller kann wieder mehr Bäume fällen. Dieser Vergleich ist für unsere heutige Zeit unabdingbar, denn jeder klagt über zu wenig Zeit. Man muss sie sich einfach nehmen, für Dinge die einem wichtig sind und die einem langfristig wieder mehr Handlungsspielraum beschieren.

„Mit Bildern überzeugt man auf einer unbewussten Ebene. Schon Jesus und Buddha sprachen in Bildern“, sagt Pöhm. Doch es



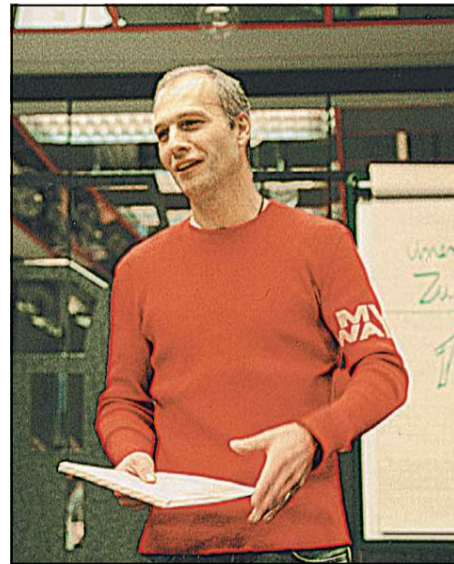
... Jesus und Buddha sprachen...“

komme auf die Dosis an. Wenn ein Verkäufer anfangs, nur noch seine Kunden mit bildhaften Vergleichen zuzuschütten, wird diese Methode nicht mehr funktionieren. Es kommt zur Inflation der Bilder, der Kunde stumpft ab. Auf seiner Homepage hat Pöhm eine ganze Litanei an Bildern, auf die aber nur Berechtigte Zugriff haben, spricht Pöhm-Kunden, die für diesen Service bezahlen.

Eine andere Technik der Schlagfertigkeit ist das „unerwartete Zustimmung“. Sagt ein Kollege früh morgens im Büro: „Na, schon wieder nicht rasiert.“ Kontert der Angegrif-

fene: „Das haben Sie messerscharf beobachtet.“ Oder schärfer im Ton: „Schön, dass Sie es auch schon bemerkt haben.“ Oder am Schärfsten: „Daran werden Sie sich gewöhnen müssen!“ Im Anschluss an diese zustimmenden Sätze, die natürlich nur verwendet werden können, wenn der Vorwurf berechtigt ist, muss sofort ein Themenwechsel kommen. Also keine Erklärung, warum man nicht rasiert ist, sondern zum Beispiel gleich nach dem Konter fragen: „Haben Sie mir die Unterlagen auf den Tisch gelegt, um die ich Sie gestern gebeten habe?“ Das sitzt, da wird kaum einer nochmal am Stoppelbart ansetzen.

Schlagfertigkeit ist für Pöhm, der eigentlich gelernter Software-Entwickler ist und



... in Bildern“, erklärt Matthias Pöhm.

jahrelang in einem schweizer Unternehmen programmiert hat, ein Dreiklang aus Diskussionsfertigkeit, Erwidierungsfertigkeit und Witzfertigkeit. Sein Weg zum Schlagfertigkeit-Guru begann mit einem sehr einschneidenden, leidvollen Erlebnis. „Ich musste in meiner ehemaligen Firma vor versammelter Mannschaft sprechen“, sagt Pöhm. Das war die Hölle für ihn, für die Belegschaft und für seinen Chef. Seitdem sollte so etwas nie wieder vorkommen. Pöhm absolvierte Abendkurse in Rhetorik und entdeckte irgendwann die Schlagfertigkeit, für die es laut seinen Recherchen kein ausländisches Pendant in irgendeiner europäischen Sprache gibt. Im Englischen gäbe es wohl die „witty reply“, die witzige Antwort, doch das sei nur ein kleiner Teilbereich der Schlagfertigkeit.

Teilbereiche der Schlagfertigkeit zu beherrschen genügt laut Pöhm völlig, um nicht immer wie der begossene Pudel dazustehen. Jeder der Seminarteilnehmer müsse für sich herausfinden, welche Technik am besten zu ihm passt und welches Repertoire an Bildern, Kontern und witzigen Bemerkungen er oder sie sich zulegt. Um die beste Strategie für sich herauszufinden, setzt Pöhm seine Schüler am Ende des zweitägigen Schlagfertigkeitmarathons auf den „heißen Stuhl“. Einer muss den geballten Angriffen der anderen Paroli bieten. Und das funktioniert dank Pöhms Techniken hervorragend. Alle wissen jetzt etwas mehr über Rededuellen im Fernsehen, über die Abwehr dieser Angriffe aus dem Kollegenkreis und die unterbewussten Mechanismen der Überzeugungsarbeit. Zwei Tage also, die sich voll gelohnt haben.

Ralph Schweinfurth