

## TopTipp Nr. 29: Emotional Banking

### - Wie Sie Ihre Gesprächspartner für sich gewinnen -

Stellen Sie sich vor, Sie sitzen mit einem guten Freund oder netten Kollegen in einer Bar. Die Stimmung ist gut, Sie haben Spaß miteinander und Sie geben Ihrem Gesprächspartner ein Bier aus. Er bedankt sich dafür und Sie trinken es. Da der Abend so nett verläuft geben Sie noch ein Bier aus. Auch dieses wird dankbar angenommen. Am Fuße dieses Glases wollen Sie noch eins bestellen. Was glauben Sie, was jetzt wahrscheinlich passiert? Na, vermutlich wird jetzt der andere auch mal eine Runde ausgeben.

Was ist der Grund? Es ist das emotionale Konto. Durch Ihr Verhalten haben Sie das emotionale Konto bei Ihrem Gesprächspartner so sehr gefüllt, dass er jetzt ebenfalls bereit ist, eine Runde zu übernehmen, also auch Ihnen einen Gefallen zu tun.

**Definition:** Ein emotionales Konto ist ein Gefühl von Sicherheit und Vertrauen einer Person in Bezug auf eine andere Person (Stephen Covey). Das gilt im Privaten genau so wie im Beruf.

Sicherheit und Vertrauen entstehen nicht von alleine. Wie bei einem richtigen Bankkonto muss es zunächst gefüllt werden. Sie müssen Einzahlungen leisten, bevor Sie davon profitieren können (= Auszahlungen). Das bedeutet, dass Sie in Vorleistung treten müssen, bevor die andere Person auch mal etwas für Sie macht. Als Auszahlung gilt alles, was die Person für Sie machen soll: Gefälligkeiten erweisen, den Kaufabschluss tätigen, Fragen beantworten, sich gedulden, Ihnen zuhören, Aussagen akzeptieren, Wünsche erfüllen...

#### 6 Möglichkeiten, auf das emotionale Konto einzuzahlen:

1. Versuchen Sie immer, den Anderen wirklich zu verstehen. Hören Sie aufmerksam zu. Fassen Sie zusammen, was Sie gehört haben. Stellen Sie vertiefende Fragen.
2. Halten Sie Zusagen ein - zu 100%! Das gilt für Pünktlichkeit genauso wie für Ihre Aussagen in Verkaufsgesprächen und die von Ihnen übernommenen Verpflichtungen.
3. Klären Sie die Erwartungen der beteiligten Personen, Ihre eigenen genauso wie die Ihrer Gesprächspartner. Bauen Sie keinen Druck auf!
4. Denken Sie auch an kleine Gefälligkeiten. Diese haben eine große Wirkung. Z.B.: Rat und Tat im Arbeitsalltag, berufliche und private Tipps, Aufmerksamkeiten, Komplimente, die Tür aufhalten, auf eine Verbesserungsmöglichkeit hinweisen, kleine Geschenke (Compliance-konform) z. B. Blumen, Kekse, Eis, Werbegeschenke.
5. Bringen Sie Ihrem Gesprächspartner Vertrauen entgegen. Vertrauen Sie zuerst dann wird auch Ihnen vertraut. Ihre eigene Haltung/Einstellung spielt hier eine wichtige Rolle mit Aufmerksamkeit, Wertschätzung, Verständnis, Geduld, Transparenz.
6. Bitten Sie um Verzeihung, wenn mal was schief gegangen ist. Wichtig: Bitten Sie darum. Sie können sich nicht entschuldigen, das kann immer nur der andere.

#### Auszahlungen

Leider gibt es zum klassischen Bankkonto doch einen gravierenden Unterschied. Wenn Sie auf ein Bankkonto 100 € einzahlen, dann können Sie auch 100 € abheben. Beim Emotional Banking gibt es einen Kurs:  $\text{Einzahlungen} : \text{Auszahlungen} = 1 : (1 + x)$  [ $x > 0$ ] Das bedeutet, dass Auszahlungen immer teurer sind als Einzahlungen. Sie müssen also mehr in Vorleistung treten, um nennenswerte Abhebungen tätigen zu können.

Wenn Sie ein hohes Guthaben auf dem emotionalen Konto Ihres Gesprächspartners haben, dann können Sie in Bezug auf diese Person von folgenden Vorteilen profitieren:

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Größere Fehlertoleranz</li> <li>• Vertrauen</li> <li>• Entgegenkommen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ihnen einen Gefallen erweisen</li> <li>• Gegenleistungen erbringen</li> <li>• Offenheit u.v.m.</li> </ul> |
|---|--|

Suchen Sie doch mal gezielt nach Möglichkeiten, auf das emotionale Konto Ihrer Gesprächspartner einzuzahlen. Es lohnt sich!

**Fangen Sie an. Viel Erfolg!**