



Studentische
Unternehmensberatung
Karlsruhe



impression management | perception marketing

13.12.2014

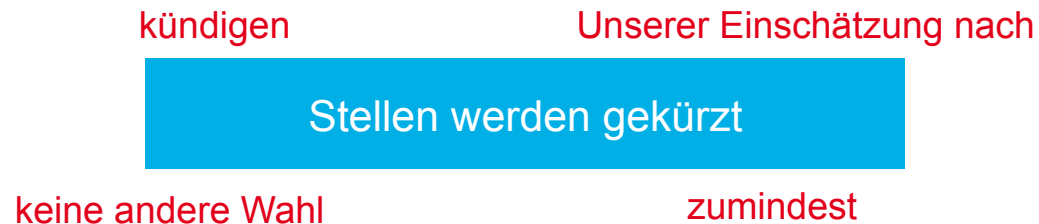
Agenda

- A Formulierung
- B Sprachklang
- C Körpersprache

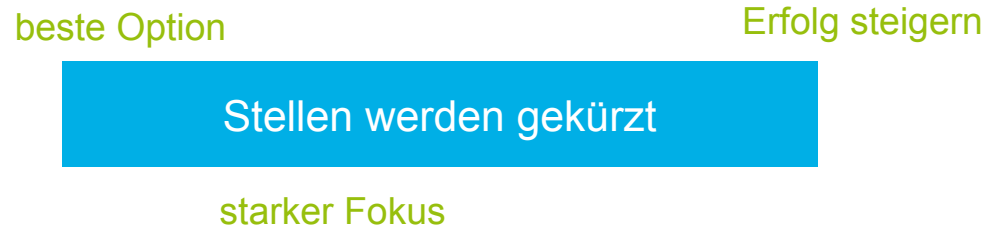
Das Beispiel zeigt, welchen starken Einfluss der Rahmen auf die Wahrnehmung der Aussage haben kann.

Rahmen | Beispiel

Unserer Einschätzung nach, haben Sie keine andere Wahl als zumindest einen Teil der Belegschaft zu kündigen.



Die beste Option um den Erfolg zu steigern, besteht in einem stärkeren Fokus auf ein kleineres Team.



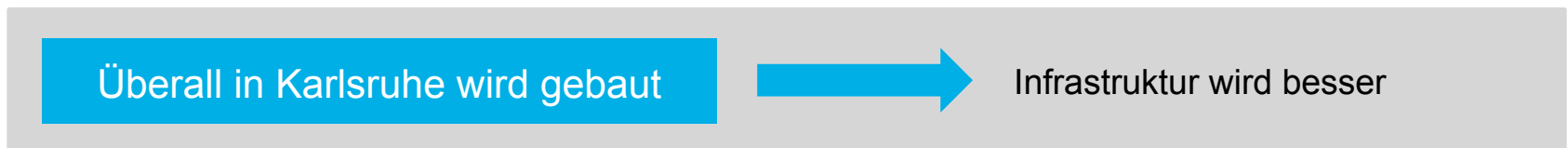
Wenn man eine Konsequenz findet, die aus der Aussage hervorgeht und positiv ist, kann man die Aussage in deren Rahmen fassen.

Consequence

Die Karlsruher Innenstadt ist übersät von scheinbar endlosen Baustellen.



In der Karlsruher Innenstadt zeugen Baustellen überall von der stetigen Verbesserung der Infrastruktur.



Zugänglichkeits- und Glaubwürdigkeitsmuster sind wichtiger Teil unserer Kommunikation.

Glaubwürdigkeits- | Zugänglichkeitsmuster

Was macht Glaubwürdigkeit aus?

- Vermittlung von Kompetenz und Sicherheit
- Signalisiert Unnachgiebigkeit

Was macht Zugänglichkeit aus?

- Vermittlung von Harmonie
- Eignet sich zum Aufbau von schnellem Rapport¹

Merkmale/Kennzeichen:

- Ruhige, tiefe Stimme
- Spärlicher Gebrauch von Gesten
- Intonation am Ende eines Satzes bewegt sich nach unten um wie eine Tatsache zu klingen

Merkmale/Kennzeichen:

- Häufiges Kopfnicken
- „aktives Zuhören“
- Intonation am Ende des Satzes geht nach oben
- Stimme ist rhythmisch und betont

¹ Als Rapport bezeichnet man den Zustand zweier Gesprächspartner, die „auf der gleichen Wellenlänge“ kommunizieren

Die Stimme sollte sich mit einer sinnvollen Melodie in der sogenannten Indifferenzlage bewegen.

Sprache | Tonhöhe und Melodie

Tonhöhe

Eine tiefe Tonlage vermittelt Glaubwürdigkeit, eine hohe Tonlage wirkt offen, auf der anderen Seite situationsabhängig auch unecht und unglaubwürdig.

Am angenehmsten wird man wahrgenommen wenn man in der eigenen **natürlichen Tonhöhe**, der **Indifferenzlage** spricht. Diese ist bei jeder Person unterschiedlich. Das ist wichtig, da sie authentisch sein muss.

Die Indifferenzlage findet man zum Beispiel im ersten Ton eines zustimmenden „Mmhh“ oder durch unbetontes Zählen.

Melodie

Ein **Satz** muss für das Publikum mit einem Schlussignal enden.

Für den Redner bedeutet dies Zeit, um Luft zu holen, für das Publikum ist die kurze Pause Zeit um die Information zu verarbeiten.



Vielen Dank!

[Kontakt](#)

Diese Unterlagen wurden von delta Karlsruhe GmbH erstellt und sind somit Eigentum dieser Gesellschaft.
Das Kopieren oder Publizieren dieser Unterlagen ist nur mit ausdrücklicher Genehmigung der delta Karlsruhe GmbH gestattet.