

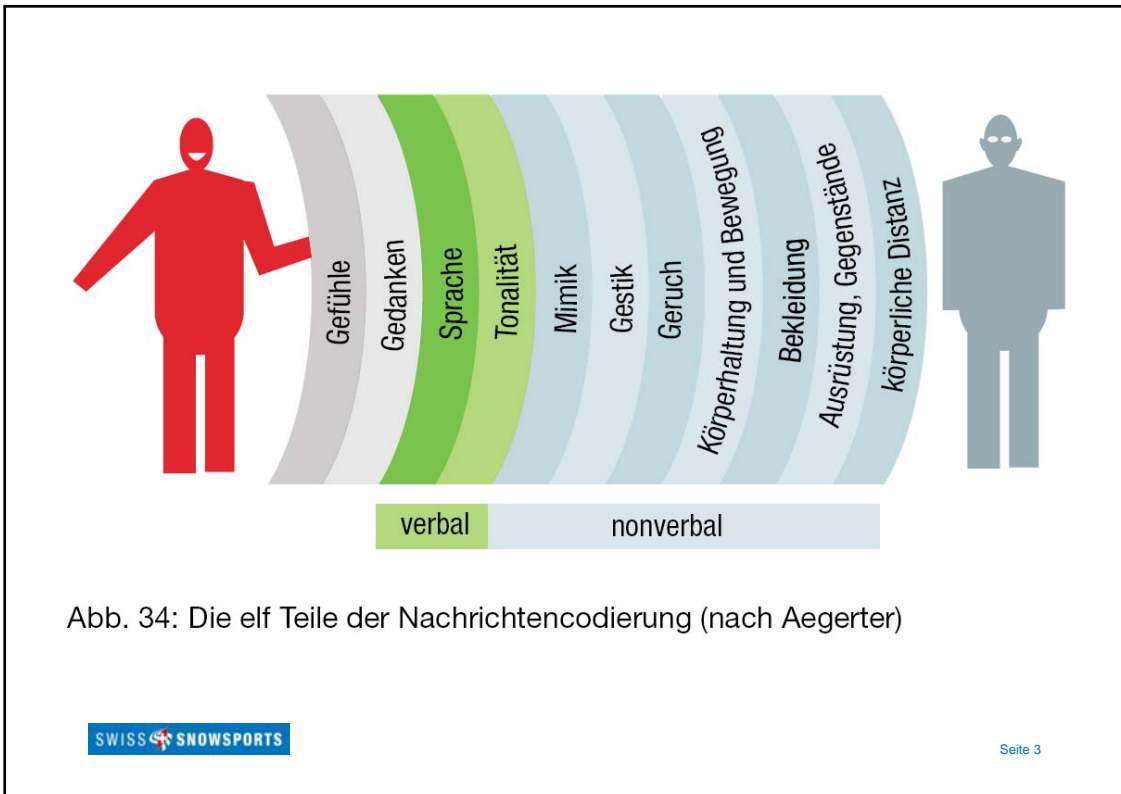
**3. Marketing**  
**3.3 Kommunikation *Seiten 40-45***

Referent: Martin Blatter

[martin.blatter@hevs.ch](mailto:martin.blatter@hevs.ch)

**Kommunikation ist nicht einfach ;-)**





## Die nonverbalen Erfolgsgeheimnisse

The image shows a skier in a blue and red Superman costume skiing down a snowy slope. A yellow smiley face with a red heart is overlaid on the left side of the image. In the top left corner, there is a small circular logo with a red and white mountain range.

SWISS SNOWSPORTS <https://youtu.be/WUN79gxfKLI> Seite 4

# Amy Cuddy Harvard Business School

## Power Poses - Die richtige Ausstrahlung

### «Spiegeln»



## Körpersprache bei Schiedsrichtern



## Sympathie auf den ersten Blick



DVD – Sassi

## Mimik erraten

Zeige einen emotionalen Zustand mit Deinem Gesichtsausdruck.

Dein Gegenüber errät nun die emotionale Bedeutung Deiner Mimik.



## Der Gang verrät viel...



## Wahrnehmung schärfen



Steht zu zweit gegenüber von einander und beobachtet die Mimik, Gestik, Körperhaltung und Bekleidung des anderen.

Dreht Euch nun beide um und verändert zwei Teile Eurer persönlichen Darstellung. Beide versuchen nun die Veränderung herauszufinden.

## Positive Gedanken



- Setzt Euch gegenüber von einander. Schaut Euch nun eine Minute lang ohne zu sprechen an.
- Stellt Euch anhand der nonverbalen Signale und äusseren Erscheinung vor, was für positive Eigenschaften die andere Person haben könnte.
- Tauscht anschliessend die Komplimente aus.

## Verbal - Nonverbal

[..\Verkauf\Molcho\Molcho-Haende-Spielregeln-1.40.mpg](#)

[..\Verkauf\Molcho\Molcho-Augen-1.23.mpg](#)



Stellt Euch gegenüber von einander.  
Eine Person macht eine verbale Aussage  
und sendet gleichzeitig nonverbale  
Signale, welche mit der Aussage nicht  
übereinstimmen.  
Der andere beobachtet und beschreibt  
die Wirkung der Kommunikation.

## Gestik erraten



DVD – Vergiss, was du sagst - Autorität

Führe eine Ausdrucksbewegung mit Deinen  
Armen und Händen aus. Deine  
Gruppenmitglieder erraten nun die  
Bedeutung Deiner Geste. Wer richtig liegt, ist  
als nächster an der Reihe.

## Richtige Kommunikationseinstellung

		ICH		
DU		o.k.	ich bin o.k. du bist o.k.	ich bin nicht o.k. du bist o.k.
		nicht o.k.	ich bin o.k. du bist nicht o.k.	ich bin nicht o.k. du bist nicht o.k.

DVD Schneesport 4 und 5

Abb. 35: Vier Lebenseinstellungen (Harris, 1973)

## Aussen- oder Innensicht

Denke an einen peinlichen Moment aus Deinem Leben und versetze dich gedanklich wieder in dieselbe Situation. Denke an die Situation indem Du sie wieder erlebst wie aus Deinen eigenen Augen aus gesehen. Versuche Dich in einem zweiten Schritt in der gleichen Situation von etwas weiter entfernt zu sehen, aus der Perspektive eines Zuschauers oder wie in einem Film. Wie nimmst du die Unterschiede der Perspektive wahr?



DVD - Lüge



## So entstehen Gerüchte



### Kleine Übung:

Bitte 4. TN vor die Türe...



## 4 – Ohrenmodell erklärt Missverständnisse



## Kommunikationsebenen

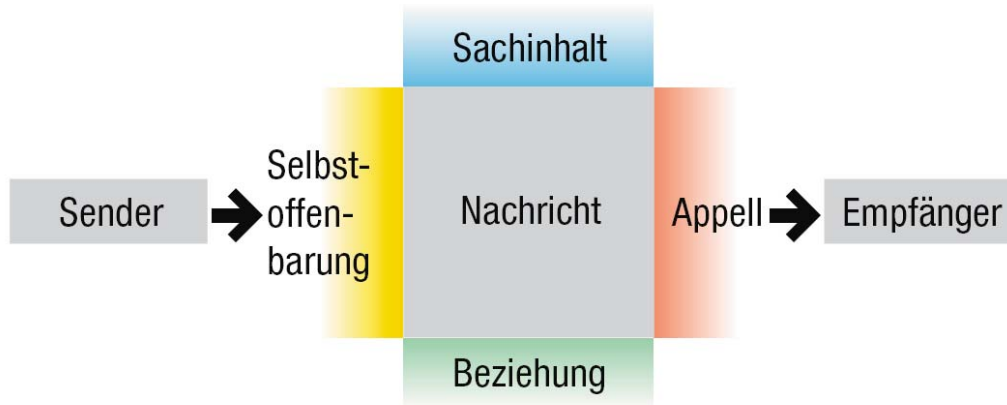


Abb. 36: Vier-Seitenmodell (Schulz von Thun, 1989)

## Vier-Ohren-Modell

Was ist das für einer?  
Was ist mit ihm?

Wie ist der Sachverhalt  
zu verstehen?



Wie redet er  
eigentlich mit mir?  
Wen glaubt er, vor sich  
zu haben?

Was soll ich tun, denken,  
fühlen aufgrund  
seiner Mitteilung?

Abb. 37: Vier-Ohren-Modell (Schulz von Thun, 1989)

## Vier Seiten einer Nachricht

Stellt Euch zu fünft in einen Kreis. Eine Person macht eine Aussage (Nachricht, Botschaft).

Die anderen Vier hören mit je einem der vier Ohren aus dem Vier-Ohren-Modell zu und interpretieren die Nachricht nach Sachinhalt, Appell, Beziehung und Selbstoffenbarung.

Jeder erklärt nun der Gruppe wie er die Aussage verstanden hat.



## Bildersprache

DVD – Vergiss, was du sagst - Präsentation

Erinnere Dich an eine Erfahrung oder ein Erlebnis aus Deinem Schneesportunterricht. Beschreibe nun Deinem Partner dieses Ereignis mit Hilfe von Bildern und Vergleichen. Präsentiere...



## Körpersprache sagt die Wahrheit



SWISS SNOWSPORTS

Seite 23

## Fallstudie «Heute ist ein schöner Tag...»



SWISS SNOWSPORTS

Seite 24

## Fallstudien «Bitte nicht ..;-)»



Bitte Fallbeispiele lesen auf Seite 40 = Diskussion...  
... dann Seite 42 - Diskussion

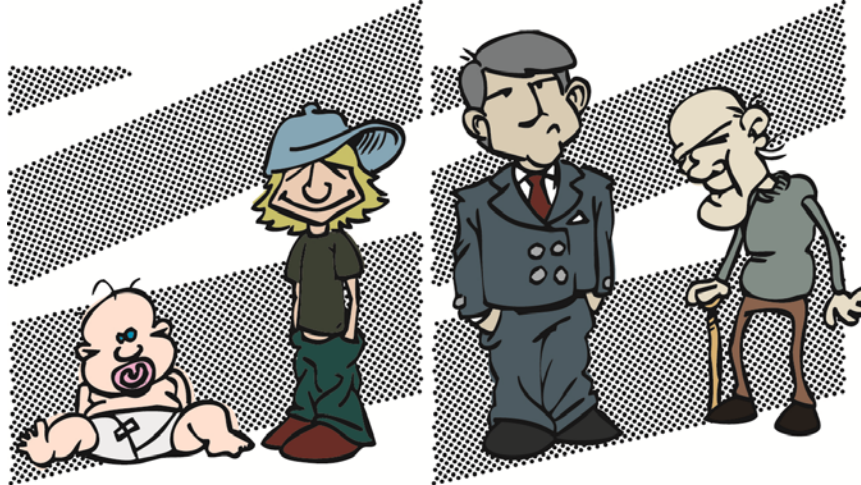
## Offene & geschlossene Fragen



Starte ein Gespräch indem Du deinem Gegenüber einige offene Fragen über seine Person stellst (Fragen, welche mit W-Wörtern beginnen z.B. Wie, Wer, Weshalb).

So erhält dein Gegenüber die Möglichkeit so viel über sich zu erzählen, wie er möchte. Stelle in einem zweiten Schritt geschlossene Fragen, welche mit ja oder nein beantwortet werden können um genaueres zu erfahren.

## Richtige Transaktion: Eltern-, Erwachsenen-, Kind-Ich



SWISS SNOWSPORTS

Seite 27

## Fallstudien «Ganz ruhig bleiben..;-)»



3 Personen

1 Schne-  
sportlehrer will  
mit schwierigen  
Jugendlichen...

Jugendlicher A  
sagt «Es hat  
keine  
Gummibärchen  
mehr»

B sagt: «...»

SWISS SNOWSPORTS

Wir zählen 5.4.3...

Seite 28

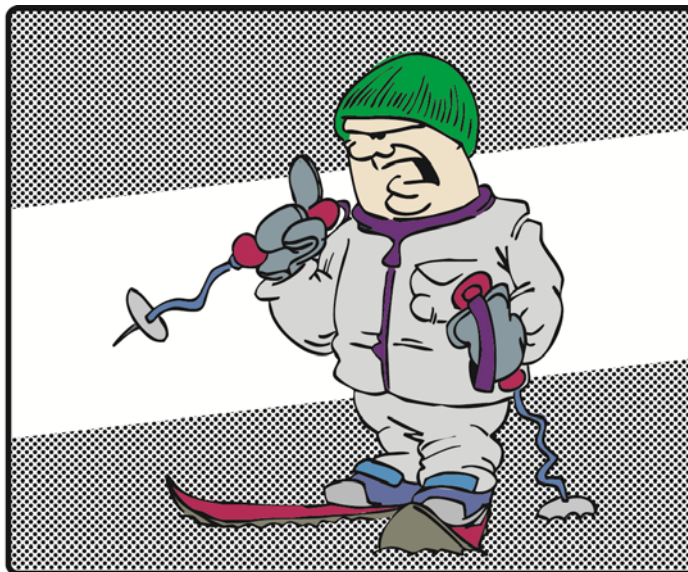
## Haltung übernehmen



Einer übernimmt die Rolle des Schneesportlehrers, der andere des 5 Jährigen Skischülers.

Der Schneesportlehrer spricht nun mit dem Kind und übernimmt dabei eine ähnliche Körperhaltung/ -position wie das Kind(Pacing).

## Beschwerde / Reklamation



## 4-Ohren-Modell hilft bei Reklamationen



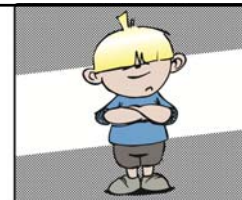
SWISS SNOWSPORTS

<https://youtu.be/ickS3HHpCII>

Seite 31

## Reklamation mit TA

Eine Person spielt einen Elternteil, welcher mit dem Unterricht seines Kindes nicht zufrieden ist. Er oder sie ist der Meinung, dass die Tochter zu wenig Aufmerksamkeit des Lehrers erhalten hat. Der Schneesportlehrer versucht auf die Reklamation richtig zu reagieren (BERN-Prinzip: Bedanken, Entschuldigen, Regeln, Nachfassen)



SWISS SNOWSPORTS

Bitte lesen Seite 53 = 1 Verbesserung

Seite 32



## Fallstudie: Kommunikation mit Medien



SWISS SNOWSPORTS

Seite 33

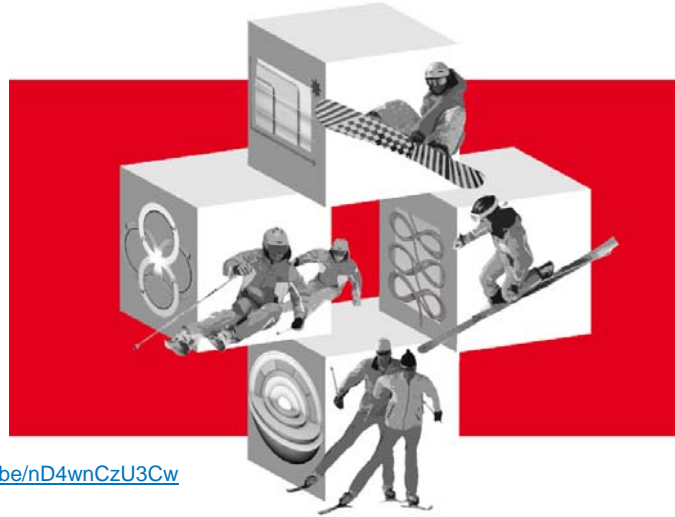
## Fazit: Was hast du..?



SWISS SNOWSPORTS

Seite 34

# Schneesport Schweiz Sports de neige en Suisse Sport sulla neve in Svizzera



SWISS  SNOWSPORTS

<https://youtu.be/nD4wnCzU3Cw>