Was wäre, wenn man den Menschen ihre Bedürfnisse ansehen könnte?

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

Training & Coaching

Verkauf / Kommunikation / Führungskompetenz

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Interessenskonflikte mit Bezug auf den Inhalt des Vortrags

- Finanzielle oder Eigentümerinteressen:
  - Keine
- Tätigkeiten für die pharmazeutische Industrie und andere Firmen des Gesundheitssystems:
  - agfam, Schweiz
  - AMGEN GmbH, Deutschland
  - DR BÄHLER DROPA AG, Schweiz
  - DR Risch, labormedizinisches zentrum, Schweiz
  - Interregional Blutspende SRK AG, Schweiz
  - Mepha Pharma AG, Schweiz
  - Novartis GmbH, Deutschland
  - Novartis Pharma Schweiz AG, Schweiz
  - Schweizerisches Rotes Kreuz SRK, Schweiz
  - Schweizerischer Samariterbund SSB, Schweiz
  - USZ Universitätsspital Zürich, Schweiz
- Drittmittel / Spenden:
  - Keine
- Persönliche Beziehungen:
  - Keine
- Sonstige Mitgliedschaften:

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

© 2020 Roggli Neurokommunikation /
persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Über mich....

André Roggli

> 30 Jahre Ausbilder / Trainer

> 25 Jahre im Verkauf

> 20 Jahre in der Pharma tätig

> 25 Jahre im Leadership / Führung tätig

Master of cognitive neuroscience

Dipl. Stress- und Mental Coach

Zertifizierter DiSG® / persolog® Verhaltensprofil - Trainer

Dipl. Kommunikationstrainer NDS HF

Trainer für Neurokommunikation und Emotion Selling©

Trainer für Erfolgseinstellung

Ausbilder mit eidg. Fachausweis

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

Neurokommunikation

Effektivere und kraftvollere Kommunikation

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

© 2020 Roggli Neurokommunikation /
persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Tue das Richtige und das Richtige richtig.

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

Touch Points

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

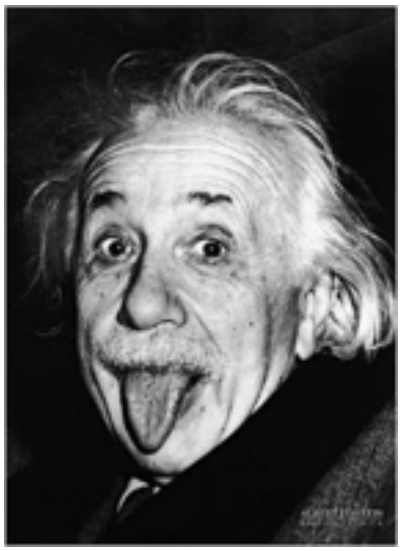
© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Faszination

Mit Kommunikation Menschen faszinieren und bewegen

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich



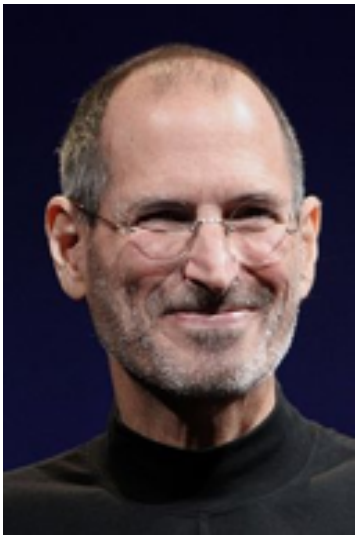
Wissenschaft

Einflussreiche Kommunikation – naturwissenschaftlich fundiert

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG



Innovativ und Wirkungsvoll

„Today we are going to reinvent communication."

Kommunikation mit hohem Wirkungsgrad

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

Lernbar durch Training

Methode für Erfolgreiche

Erfolgreich sein wird leichter

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

- Emotionen
- Werte
- Ziele
- Bedürfnisse
- Motive
- Erwartungen
- Einstellungen

Kundinnen und Kunden stehen im Mittelpunkt

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

Die Kraft der Wörter

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

© 2020 Roggli Neurokommunikation /
persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Hirn

Ca. 100 Milliarden

3 – 15‘000 Verknüpfungen

5,8 Millionen Km = 145

1‘300 – 1‘500 gr.

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

Das Unbewusste Hirn

Gegenüberstellung der impliziten und expliziten Wahrnehmungsleistung

Input	Implizite Wirkung (Bits pro Sekunde)	Explizite Wirkung (Bits pro Sekunde)
	10‘000‘000	40
	100‘000	30
	1‘000‘000	5
	> 11‘000‘0000	40 - 50 (0.004 %)

Quelle: Scheier (2008) S. 317

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

© 2020 Roggli Neurokommunikation /
persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Aktivität

95 – 99% Unbewusst

11 Km= Unbewusst

5mm = Bewusst

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

Unser Gehirn

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

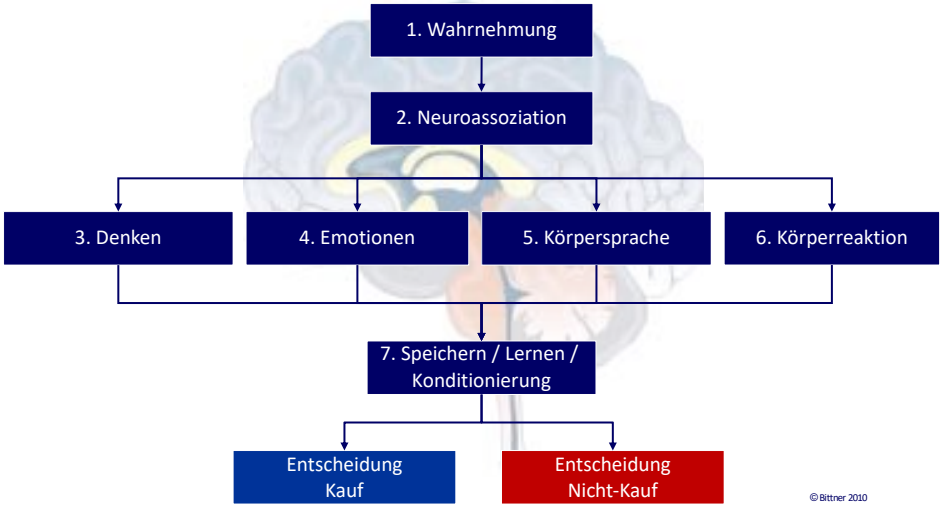
Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

© 2020 Roggli Neurokommunikation /
persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Das Nucleus-Modell©

(Kommunikationswissenschaft, Neurokommunikation, Medizin, Psychologie u.a.)

Wie werden Informationen im Kopf der Kunden verarbeitet?
Die 7 wichtigsten Wirkpunkte für Verhandler/Verkäufer



© Bittner 2010

kret, klar, erfolgreich

Das persolog® Verhaltensprofil

D-I-S-G

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

Ziel

- Sie kennen, was die D-I-S-G-Verhaltensweisen sind und wissen woher sie kommen. Sie erfahren, wie das D-I-S-G-Verhaltensprofil in der Beratung Ihrer Kunden von Nutzen sein wird.

Der Nutzen für Sie:

- ▶ Sie können Ihre Kommunikation verbessern, gezielter auf Ihre Kunden eingehen und Missverständnisse und Konflikte eher vermeiden.
- ▶ Sie kennen die Auswirkungen des eigenen Verhaltens besser und lernen die möglichen Reaktionen Ihrer Kunden besser kennen.

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

Was ist das D-I-S-G Verhaltensprofil?

- D-I-S-G ist ein Profil zur Beschreibung der Verhaltensweisen.
- Das D-I-S-G-Profil kann helfen, sein eigenes Verhalten besser kennenzulernen sowie die verschiedenen Ausprägungen und Verhaltenstendenzen von Kollegen, Freunden und Kunden zu verstehen.
- D-I-S-G steht für: **Dominant, Initiativ, Stetig, Gewissenhaft**
- Das D-I-S-G-Profil eignet sich für eine schnelle Analyse des Verhaltens von Gesprächspartnern.
- Es gibt kein «gutes» oder «schlechtes» Verhalten, lediglich ein individuelles, situatives Verhalten.
- Das Verhalten ist dynamisch: Je nach Situation verhält man sich unterschiedlich.

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Woher kommt das Verhaltensprofil?

- Hintergrund: William Marston (1928) – Verhaltenspsychologe
- Entwickler: Im Jahr 1972 lancierte Prof. John Geier das erste Personal Profile.
- 1990 wurde das Personal Profile in persolog-Verhaltensprofil umbenannt.
- Inhaber heute: persolog international (persolog hat alle Assets von Geier gekauft)
  Wissenschaftliche Begleitung/Forschung: Universität Koblenz-Landau
  Vertrieb Schweiz: KAIROS Partner AG, persolog Schweiz
- D-I-S-G zeigt auf, wie sich Menschen verhalten, nicht, wie sie grundsätzlich sind.

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

Die vier Verhaltenstendenzen

Eine Abkürzung der vier Verhaltenstendenzen in Adjektiven

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

© 2020 Roggli Neurokommunikation /
persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

	energisch/dominant
Absicht:	will gestalten, bestimmen, will Resultate erzielen
Vermeidet:	Kontrollverlust, ausgenutzt zu werden
Ärgert sich über:	Ineffizienz, Entscheidungsschwäche, Langsamkeit
Reaktion in Stresssituationen:	fordernd, ungeduldig, unbeherrscht
Kaufentscheidung beeinflusst durch:	Neuheiten mit Qualität, leistungsfähige Lösungen, Effektivität, Alternativen
Entscheidet:	schnell, eindeutig
Beratung:	Der Kunden soll das Gefühl bekommen, dass man ihm das Produkt nicht «aufschwatzen», sondern ihm die Alternativen aufzeigen will. Raum für Entscheid geben. Die wichtigsten Argumente nennen wie Preis, Selbstbehalt, Qualität.

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

	lebhaft/initiativ
Absicht:	will lenken/steuern, andere einbinden, akzeptiert werden
Vermeidet:	Anerkennungsverlust, benachteiligt zu werden
Ärgert sich über:	Formalitäten, Routine, Ausgrenzung, komplexe Details
Reaktion in Stresssituationen:	unausgeglichen, unstrukturiert
Kaufentscheidung beeinflusst durch:	moderne und neue Produkte, Dinge, die Status mit sich bringen, Referenzen
Entscheidet:	spontan
Beratung:	Dem Kunden Neuheiten anbieten, ihm das Gefühl geben, er sei ein besonderer Kunde. Den Bezug zu sich selbst oder anderen herstellen. Argumente benutzen wie: neu im Sortiment, Preis, Selbstbehalt, Qualität.

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

	geduldig/stetig
Absicht:	Sicherheit und Stabilität, Gewohnheiten
Vermeidet:	persönliche Ablehnung, plötzliche Veränderungen
Ärgert sich über:	Überraschungen, Unvorhersehbares
Reaktion in Stresssituationen:	zögerlich, bremsend, entscheidungsverhindernd
Kaufentscheidung beeinflusst durch:	persönlichen Service, Kundenbindung, Bewährtes
Entscheidet:	vorsichtig abwägend
Beratung:	Gemeinsam mit dem Kunden die Lösung «erarbeiten», Beziehung schaffen. Sicherheit geben. Argumente benutzen wie: bewährtes Produkt, Qualität, Serviceleistungen der Apotheke und der Firma.

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

	analytisch/gewissenhaft
Absicht:	Folgen bedenken, strukturiert sein, Standards einhalten
Vermeidet:	Kritik, Arbeit ohne Richtlinien
Ärgert sich über:	Ungeduld, unstrukturierte Erklärungen, Widersprüche
Reaktion in Stresssituationen:	ausweichend, starrsinnig, überkorrekt, zieht sich zurück
Kaufentscheidung beeinflusst durch:	hochwertige Produkte, Logik, strukturierte Lösungen, Qualität
Entscheidet:	analytisch
Beratung:	Alle Fakten zum Produkt erwähnen. Sicherheit geben. Argumente benutzen wie: Qualität, bewährter Wirkstoff/Produkt, Preis, Selbstbehalt und Studien. Informationszugang gewähren.

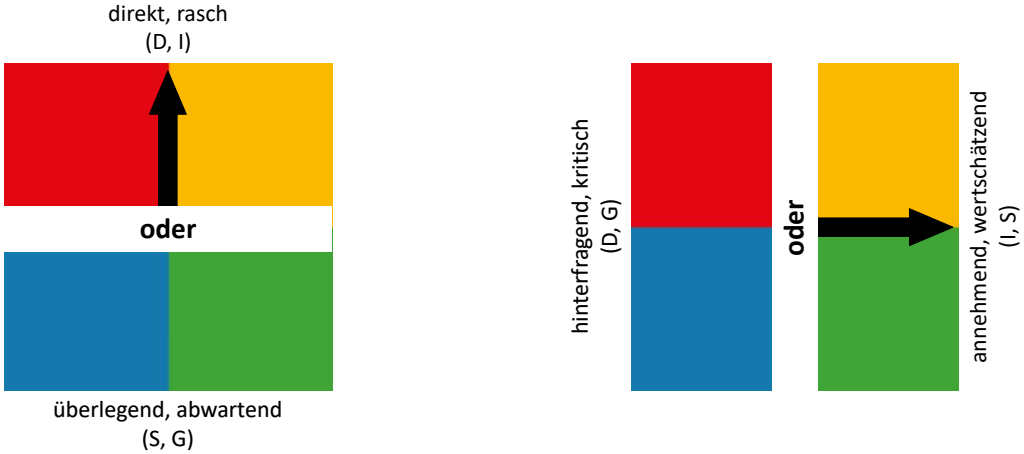
© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

© 2020 Roggli Neurokommunikation /
persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Wie erkenne ich das Kundenverhalten?

Der Kunde verhält sich:

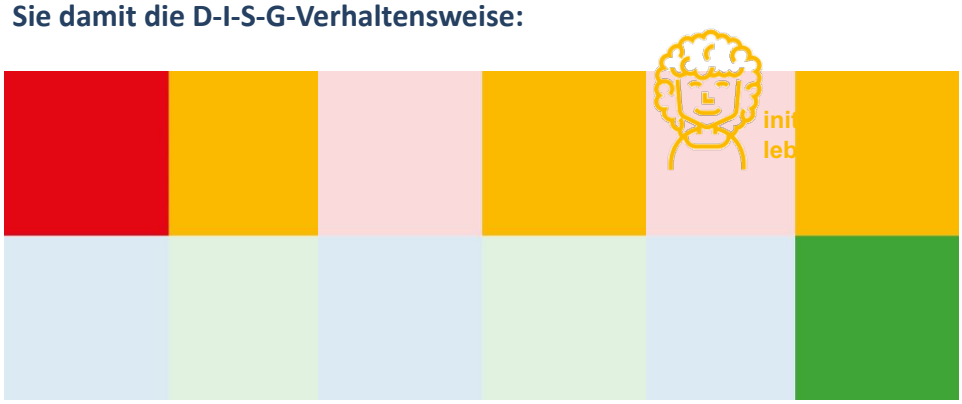


© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

Wie erkenne ich das Kundenverhalten?

Kombinieren Sie jetzt die Tendenzen dieser Person und bestimmen Sie damit die D-I-S-G-Verhaltensweise:



© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

© 2020 Roggli Neurokommunikation /
persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Verkaufen an Kunden mit D-Verhalten

dominant/energisch	
Zugang	direkt
Gesprächseröffnung	schnell und direkt
Bedürfnisidentifizierung	direkt fragen nach dem gewünschten Resultat
Bedürfnisbefriedigung	Betonung auf Effizienz, Ersparnisse und Gewinne
Nutzenformulierung	möchte klar den Nutzen erkennen, wird sonst konfrontierend
Abschluss und Service	Alternativen anbieten, Kunde entscheidet selbst

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

Verkaufen an Kunden mit I-Verhalten

initiativ/lebhaft	
Zugang	emotional
Gesprächseröffnung	locker, freundlich und herzlich
Bedürfnisidentifizierung	offene Fragen mit viel Raum für persönliche Gespräche
Bedürfnisbefriedigung	Betonung auf Besonderheit, Imagegewinn und Individualität
Nutzenformulierung	möchte positive Botschaft, die seine Vorteile klar aufzeigt, wird sonst distanziert
Abschluss und Service	durch optimistische Bekräftigung der Kundentendenz die Entscheidung herbeiführen

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

© 2020 Roggli Neurokommunikation /
persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Verkaufen an Kunden mit S-Verhalten

stetig/geduldig	
Zugang	persönlich
Gesprächseröffnung	freundlich, ruhig und methodisch
Bedürfnisidentifizierung	ehrliches Interesse an der Person und ihren Aufgaben
Bedürfnisbefriedigung	Betonung auf Tradition, Beständigkeit und Transparenz
Nutzenformulierung	möchte Nutzen, der ihn unterstützt, wird sonst ausweichend
Abschluss und Service	durch eine schrittweise Beratung ohne Druck Entscheidungen herbeiführen

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

Verkaufen an Kunden mit G-Verhalten

gewissenhaft/analytisch	Substitution
Zugang	sachlich
Gesprächseröffnung	distanziert, taktvoll und nüchtern
Bedürfnisidentifizierung	Details gründlich erfragen, Raum für Sachkenntnisse geben
Bedürfnisbefriedigung	Betonung auf Details, Qualität und Logik
Nutzenformulierung	möchte genaueste Informationen und Verständnis für seine Argumente, wird sonst zögerlich
Abschluss und Service	logisch ohne Druck vorgehen, Abschluss kommt nach Überzeugung

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

© 2020 Roggli Neurokommunikation /
persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Take Home Messages

- Jeder Mensch hat die unterschiedlichen Verhaltensstyle zur Verfügung
- Wenn wir unseren Verhaltensstyl anpassen, können Kundengespräche noch leichter werden
- Die unterschiedlichen Verhaltensstyle dürfen wir als Stärken ansehen
- Die meisten Menschen haben 2-3 dominierende Verhaltenstendenzen
- Es gibt kein „gutes“ oder „schlechtes“ Verhalten
- Wenn wir das Verhalten anderer Menschen einschätzen, ist das immer eine Zeitaufnahme

Ein Schlüssel zum Erfolg ist, den Kunden mittels seiner Verhaltenstendenzen zu überzeugen, statt ihn zu überreden.

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

Literatur

- **Titel:**
  Das 1x1 der Persönlichkeit
- **Autoren:**
  Lothar Seiwert, Friedbert Gay
- **Verlag:**
  persolog
- **Erhältlich bei:**
  persolog Schweiz
  Bälliz 59
  3600 Thun
  www.persolog-shop.ch

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

© 2020 Roggli Neurokommunikation /
persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Vielen

–lichen DANK!

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich
Training & Coaching
Verkauf / Kommunikation / Führungskompetenz

Bundsacker 511E
3154 Rüschegg Heubach

T +41 31 738 87 71
M +41 79 543 73 86

mail@andreroggli.ch
www.andreroggli.ch

© 2020 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

© 2020 Roggli Neurokommunikation /
persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG