



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



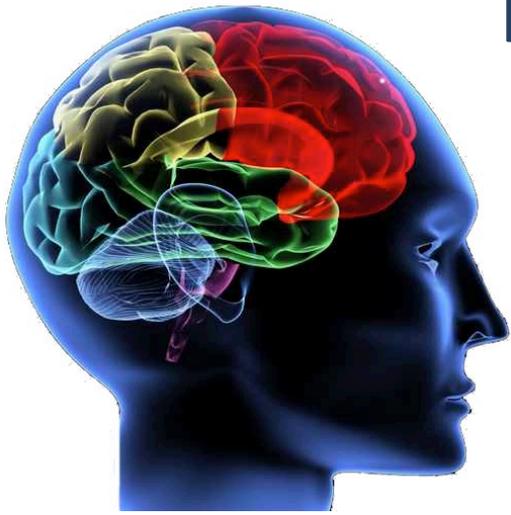
- Emotionen
- Werte
- Ziele
- Bedürfnisse
- Motive
- Erwartungen
- Einstellungen

Patienten/
Gäste

Patienten/Gäste stehen im Mittelpunkt

© 2021 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli® Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich



Hirn

Ca. 100 Milliarden

3 – 15'000 Verknüpfungen

5,8 Millionen Km = 145

1'300 – 1'500 gr.

© 2021 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 %)

© 2021 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG Quelle: Scheier (2008) S. 317

Roggli® Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

Aktivität

95 – 99% Unbewusst

11 Km = Unbewusst

5mm = Bewusst

© 2021 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli® Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich



Das persolog[®] Verhaltensprofil

D-I-S-G

© 2021 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 im Umgang mit fordernden Patienten genutzt werden kann.

Der Nutzen für Sie:

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

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 Patienten zu verstehen.
- D-I-S-G steht für: **D**ominant, **I**nitiativ, **S**tetig, **G**ewissenhaft
- 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.

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.

© 2021 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli® Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

Die vier Verhaltenstendenzen

Eine Abkürzung der vier Verhaltenstendenzen in Adjektiven



© 2021 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli® Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

Wie funktioniert das D-I-S-G-Verhaltensprofil?

Anhand der Verhaltensbeobachtung und der geltenden Attribute kann ich den Patienten in eine der folgenden Verhaltensbeschreibungen einordnen:

dominant/energisch	initiativ/lebhaft
gewissenhaft/analytisch	stetig/geduldig

Dominantes/energisches Verhalten

Anhand der Verhaltensbeobachtung und der geltenden Attribute kann ich den Patienten in eine der folgenden Verhaltensbeschreibungen einordnen:

dominant/energisch	initiativ/lebhaft
<p>natürliche Autorität, impulsiv, klar und direkt, aktiv und dynamisch, konkrete Denkweise, begreift schnell, zielorientiert, will begreifen</p> 	stetig/geduldig

Initiatives/lebhaftes Verhalten

Anhand der Verhaltensbeobachtung und der geltenden Attribute kann ich den Patienten in eine der folgenden Verhaltensbeschreibungen einordnen:

dominant/energisch	initiativ/lebhaft
gewissenhaft/analytisch	<p>ist schnell von einer Sache begeistert, probiert Neues aus, vertraut seinem Gegenüber, kommunikativ, herzlich, empathisch, offen, extrovertiert, optimistisch, lebhaft, handelt intuitiv</p> 

Stetiges/geduldiges Verhalten

Anhand der Verhaltensbeobachtung und der geltenden Attribute kann ich den Patienten in eine der folgenden Verhaltensbeschreibungen einordnen:

dominant/energisch	initiativ/lebhaft
gewissenhaft/analytisch	<p>stetig/geduldig</p> <p>kontaktfreudig, baut auf Vertrauen und Erfahrung, gesprächig, vermeidet radikale Veränderungen, strebt nach menschlicher Nähe, handelt vorsichtig, sympathisch, verlässlich, gefühlsorientiert, muss mit Sympathie umworben werden, will spüren/erspüren</p> 

Gewissenhaftes/analytisches Verhalten

Anhand der Verhaltensbeobachtung und der geltenden Attribute kann ich den Patienten in eine der folgenden Verhaltensbeschreibungen einordnen:

dominant/energisch	initiativ/lebhaft
gewissenhaft/analytisch	stetig/geduldig

Tendenz zur Verslossenheit, zurückhaltend, zögerlich, bedenkt Konsequenzen, handelt mit Plan, Hang zur Perfektion, strebt nach Fortschritt, analytische Denkweise, rational, muss überzeugt werden, will ordnen



Roggli[®] Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich



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
Wenn Sie anderer Meinung sind:	Seien Sie einverstanden mit: seinen Ziel/seiner Kontrolle Fragen Sie: »Warum ist das Ihrer Meinung nach der beste Weg? Welche Alternativen haben Sie bedacht um dieses Ziel zu erreichen?«

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
Wenn Sie anderer Meinung sind:	Seien Sie einverstanden mit: seinen Visionen/Zeitvorstellungen. Lassen Sie etwas Zeit vergehen. «I» regt sich über so viele Dinge auf und wird sich bald der nächsten Sache zuwenden.

© 2021 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli® Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich



	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
Wenn Sie anderer Meinung sind:	Seien Sie einverstanden mit: der gemeinsamen Zusammenarbeit. Nehmen Sie sich Zeit «S» zu erklären, dass diese Meinungsverschiedenheit ihre Beziehung nicht beeinträchtigen wird.

© 2021 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
Wenn Sie anderer Meinung sind:	Seien Sie einverstanden mit: den vorhandenen Tatsachen. Sammeln Sie Fakten. «G» lässt sich nicht durch das Appellieren an seine Gefühle oder verbale Geschicklichkeit überzeugen.

© 2021 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli® Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

Wie erkenne ich das Patientenverhalten?

Der Patient verhält sich:

direkt, rasch
(D, I)



oder

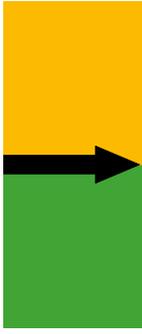


überlegend, abwartend
(S, G)

hinterfragend, kritisch
(D, G)



oder



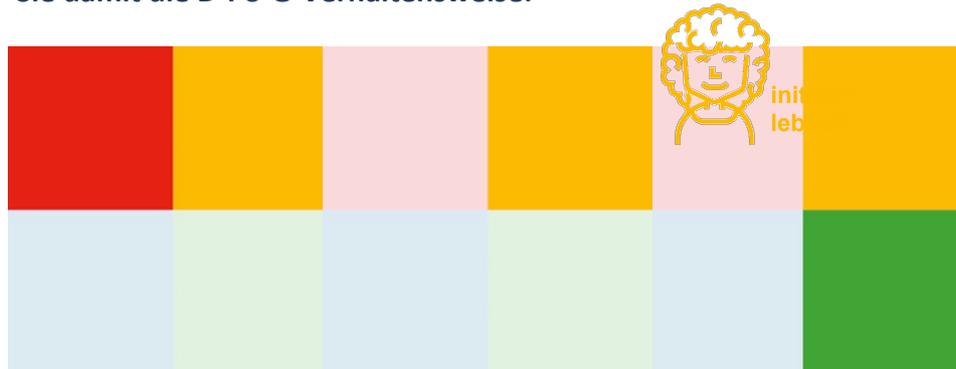
annehmend, wertschätzend
(I, S)

© 2021 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli® Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

Wie erkenne ich das Patientenverhalten?

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



© 2021 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, Klar, erfolgreich

Patienten 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, Patient entscheidet selbst

© 2021 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli Neurokommunikation. Konkret, Klar, erfolgreich

Patienten 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 Patiententendenz die Entscheidung herbeiführen

© 2021 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli® Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

Patienten 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

© 2021 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli® Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

Patienten 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

© 2021 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG Roggli® Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

Take Home Messages

- Jeder Mensch hat die unterschiedlichen Verhaltensstile zur Verfügung
- Wenn wir unseren Verhaltensstil anpassen, können Gespräche mit fordernden Patienten noch leichter werden
- Die unterschiedlichen Verhaltensstile 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 Patienten mittels seiner Verhaltenstendenzen zu abzuholen, statt ihn mit meiner Verhaltenstendenz zu lenken.

© 2021 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

 Das Bild kann nicht angezeigt werden. Dieser Computer verfügt möglicherweise über zu wenig Arbeitsspeicher, um das Bild zu öffnen, oder das Bild ist beschädigt. Starten Sie den Computer neu, und öffnen Sie dann erneut die Datei. Wenn weiterhin das rote x angezeigt wird, müssen Sie das Bild möglicherweise löschen und dann erneut einfügen.

© 2021 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli^{li} Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

Vielen



–lichen DANK!

Roggli^{li} 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@andreroegli.ch
www.andreroegli.ch

© 2021 Roggli Neurokommunikation / persolog® Schweiz AG / KAIROS Partner AG

Roggli^{li} Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich