1

Kundengespräche sinnvoll und gewinnbringend führen!

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

2

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

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

3

Normales Beraten

Normale kommunikative Kompetenz

Kaufmotivation

- Glauben, den Bedarf zu kennen – Bedarf unterstellen statt erfragen
- Wenig Nutzen, überwiegend Produktenutzen
- Negative Worte und Formulierungen
- Verkaufsbotschaften ohne Commitment absetzen
- Bei Einwänden gegenhalten statt lösen
- Negative Szenarien aufzeigen, Nachteile und Probleme nennen
- Monologe und hohe Redeanteile
- Wenig Wertschätzung
- Behauptungen aufstellen
- Suggerieren – Suggestive Fragen – Geschlossene Fragen
- Egozentriert fragen – ausfragen
- **Normale mentale Kompetenz**
- **Normale emotionale Kompetenz**

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

4

Neurokommunikation

Effektivere und kraftvollere Kommunikation

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

5

Tue das Richtige und das Richtige richtig.

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

6

Touch Points

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

7

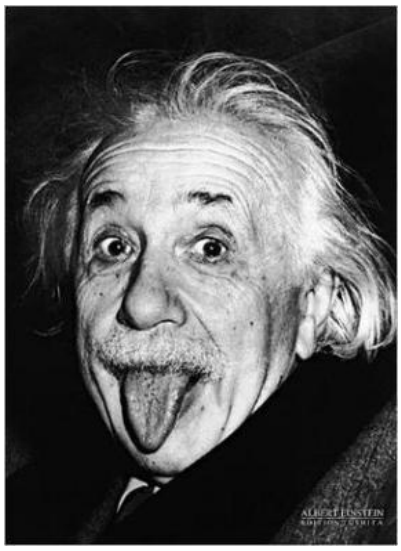
Faszination

Mit Kommunikation
Menschen faszinieren
und bewegen

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

8



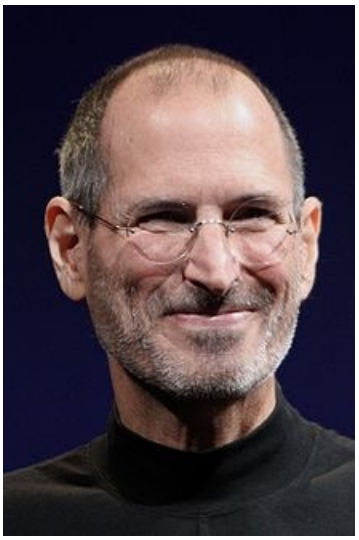
Wissenschaft

Einflussreiche Kommunikation – naturwissenschaftlich fundiert

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

9



Innovativ und Wirkungsvoll

„Today we are going to reinvent communication."

Kommunikation mit hohem Wirkungsgrad

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

10

Lernbar durch Training

Methode für Erfolgreiche

Erfolgreich sein wird leichter

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

11

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

Kundinnen und Kunden stehen im Mittelpunkt

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

12

Hirn

Ca. 100 Milliarden

3 – 30‘000 Verknüpfungen

5,8 Millionen Km = 145

4 GB/Sek.

1‘300 – 1‘500 gr.

© 2022 Roggli Neurokommunikation

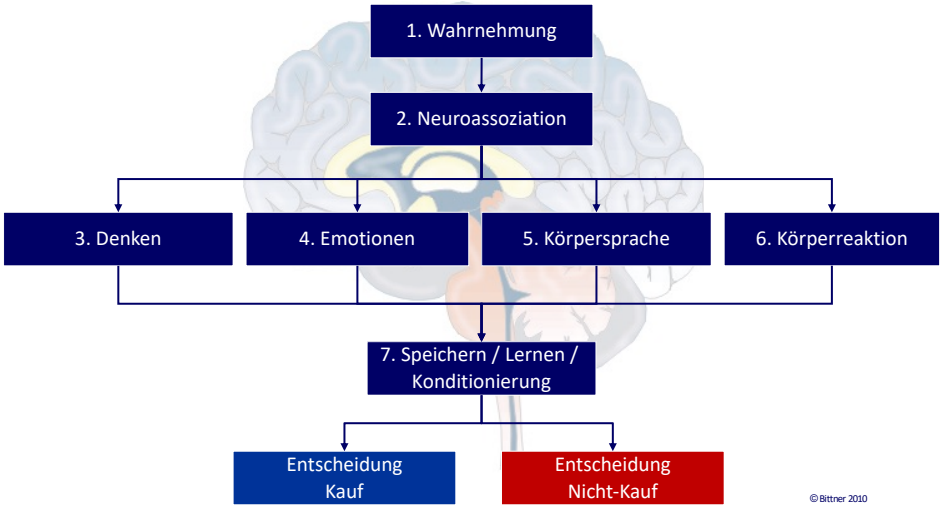
Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

13

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

ıkret, klar, erfolgreich

14

1. Wahrnehmung

- Wir nehmen immer wahr – je Sekunde Millionen Bits. Wir scannen die Umwelt, „filmen“ sie.
- Wir sind Negativwahrnehmer – leider.
- Ziel: Schutz vor Gefahren (Biologisch sinnvoll)
- Der Mechanismus: Biologische, selektive, dominante Negativwahrnehmung.
- Wir werden zum Negativwesen und sind keine „Realisten“.

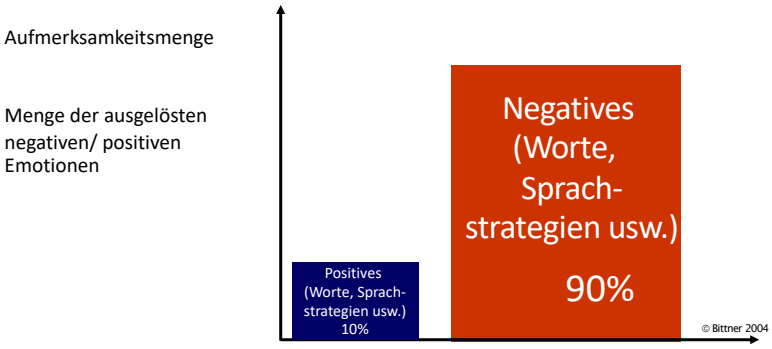
© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

15

1. Wahrnehmung
Das 90:10 Prinzip der Wahrnehmung

Beispiele:
„Mit diesem Termin gehen Sie kein Risiko ein.“
„Dieser Termin soll Ihnen noch mehr Sicherheit bieten.“



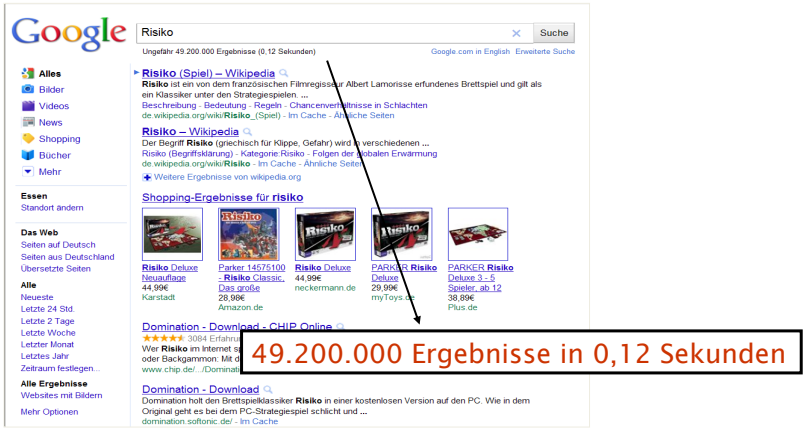
© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

16

2. Neuroassoziation / Das Google-Prinzip©

Beispiel:
„Mit diesem Termin gehen Sie kein Risiko ein.“



© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

17

3. Das Denken

„ Schönen gute Tag! Darf ich Sie um einen kurzen Moment Geduld bitten? Ich bin gerne gleich für Sie da! Möchten Sie in der Zwischenzeit ein Glas Wasser geniessen, sich setzen oder schauen Sie sich lieber ein wenig um?“

„ Sie müssen noch einen Moment warten, ich habe noch Kundschaft.“

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

18

4. Emotionen

- Wir bewerten den Reiz durch Emotionen.
- Das Gehirn aktiviert durch Erinnerungen und Assoziationen gelernte Emotionen aus Millionen gespeicherter Engramme.
- Die Summe aller erinnerten Gefühle erzeugt den akuten emotionalen Zustand (z. B. Sicherheit / Unsicherheit).
- Emotionen entstehen im Neocortex.

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

19

5. Körpersprache

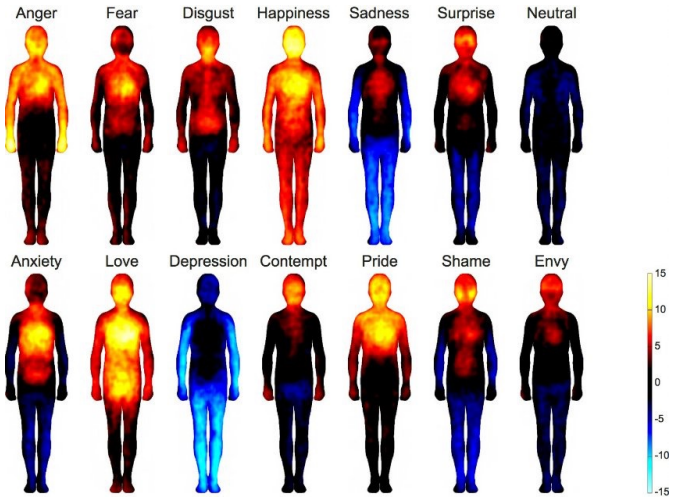
Mimik, Mikromimik und Gestik = Gefühl und Sicherheit für Spender:innen (Kann durch mentale Einstellung beeinflusst werden)

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

20

5. Körperreaktion



© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

21

Messung

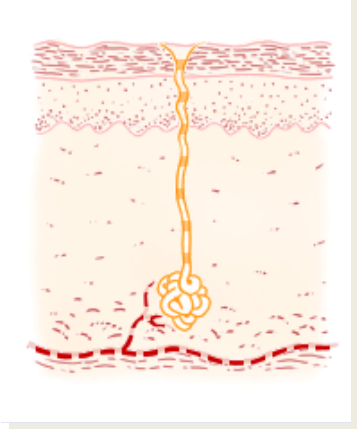
Die durch Sprache erzeugte
Stress- und Belastungsreaktion beim Dialog
reduziert das Wohlfühlen!

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

22

Was wird gemessen?



Der elektrische Hautwiderstand

Schweißausschüttung:

- Ca. 100 x pro Sekunde
- 2.000 Schweißdrüsen auf der Fingerkuppe

© 2022 Roggli Neurokommunikation

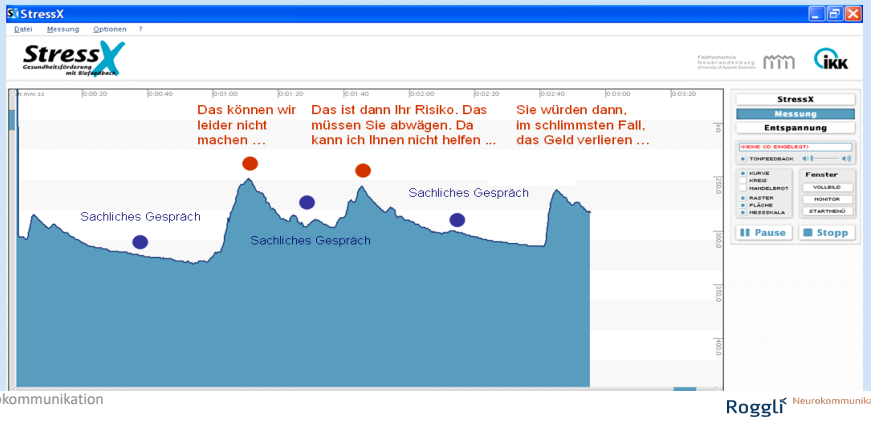
Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

23

Nucleusmodell: Körperreaktion

Teilnehmer: Mann, 55 Jahre, Manager
Test von vegetativen Reaktionen auf Worte / Sprache
Messdauer: 3 Minuten

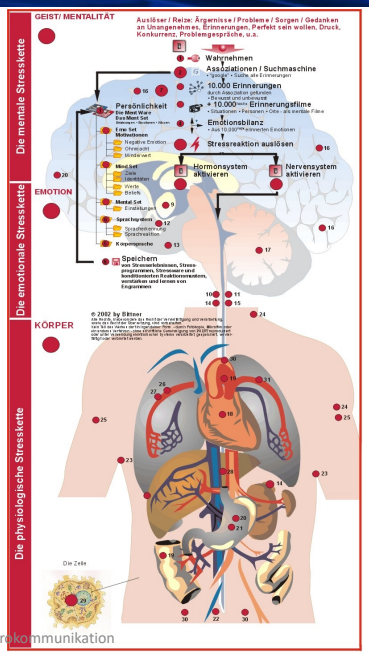
Belastung: Bis 300 kΩ = hoch, 300 bis 600 kΩ = mittel, ab 600 kΩ = gering



© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

24



© 2022 Roggli Neurokommunikation

Körperreaktion - Die körperliche Stressbelastung

Biologisch sinnvoller Schutzmechanismus

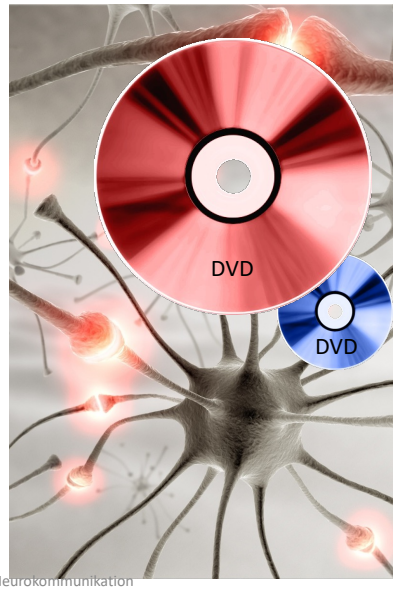
Dauerhaft erhöhtes Level an Stresshormonen (Adrenalin, Cortisol)

Erzeugt auf Dauer permanent hohes Stress- / Belastungslevel

Unspürbare, ständige Belastung im Organismus

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

25



© 2022 Roggli Neurokommunikation

7. Speichern/Verstärken/ Lernen

- Das Gehirn speichert negative Eindrücke eher ab als positive.
- Das Gehirn speichert für immer. Das Gehirn behält alles.
- Selbst wenn ein Gespräch überwiegend positiv abläuft, behält der Patient die negativen Aussagen
- Mitarbeiter:innen, Helfer:innen, Unternehmen wird positiv oder negativ gespeichert
- Motivation ist nachhaltig hoch/gering

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

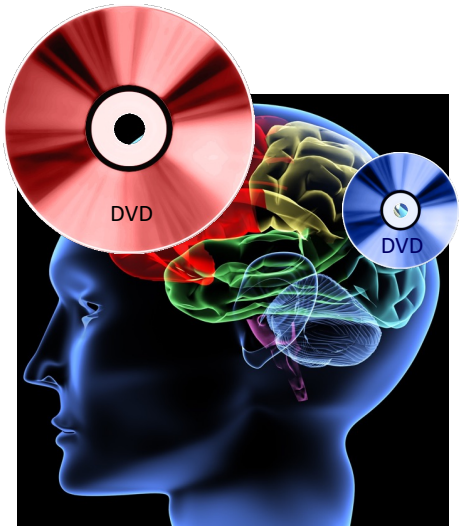
26

7. Speichern/Verstärken/Lernen

Negativer Speicher

90%

Focus dominant negativ



Positiver Speicher

10%

Focus positiv

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

27

Das Unterbewusstsein

Die mächtige Kraft der (Unter-) Bewusstseins lenken

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

28

Das unterbewusste Hirn

Gegenüberstellung der impliziten und expliziten Verarbeitungsleistung

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

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

29

Aktivität

95 – 99% Unbewusst

11 Km= Unbewusst

5mm = Bewusst

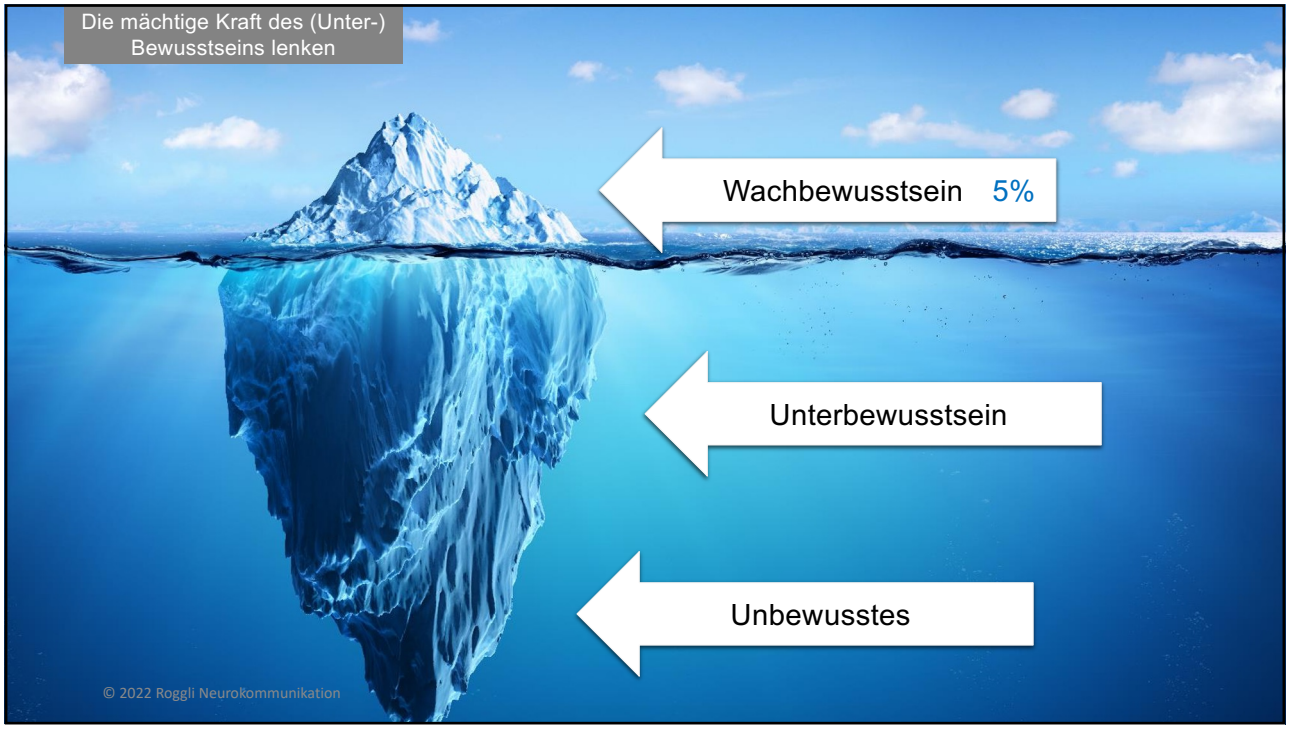
© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

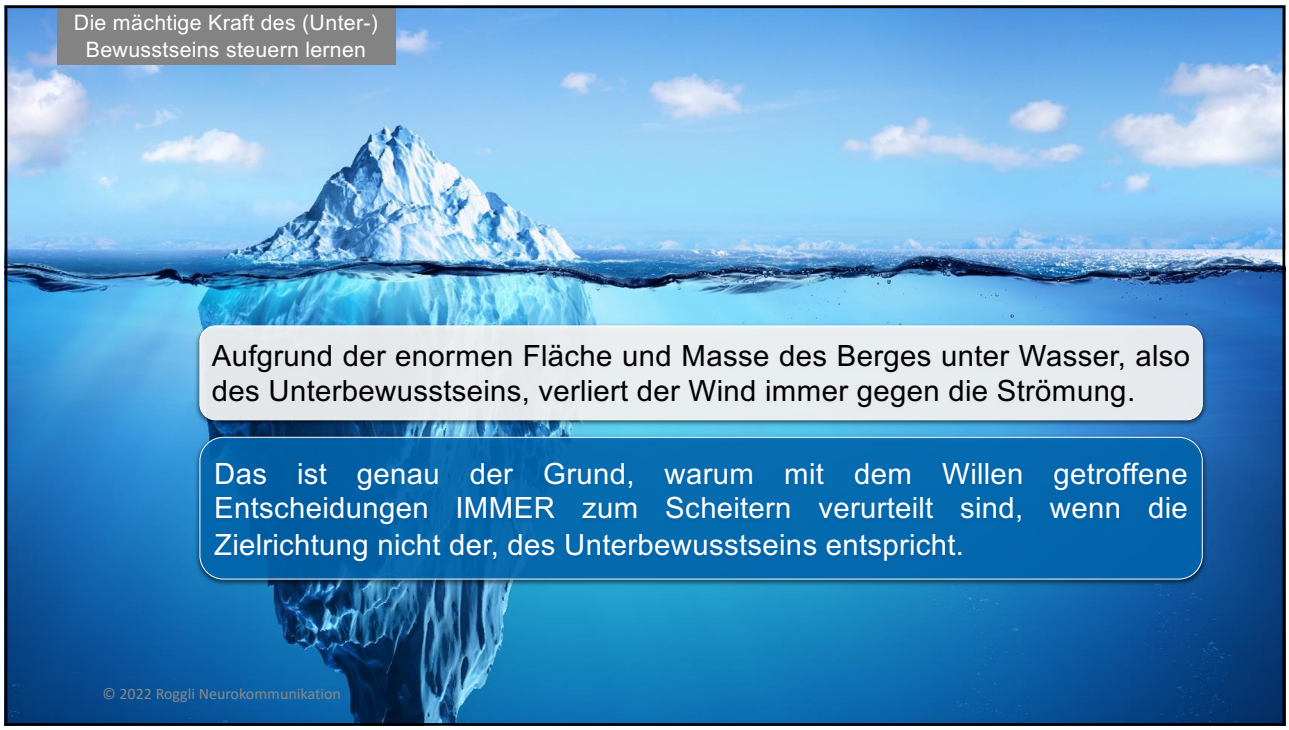
30

Die mächtige Kraft des (Unter-) Bewusstseins lenken
Der Geist ist die Summe aller Informationen, die das Gehirn in einem Moment verarbeitet.
© 2022 Roggli Neurokommunikation

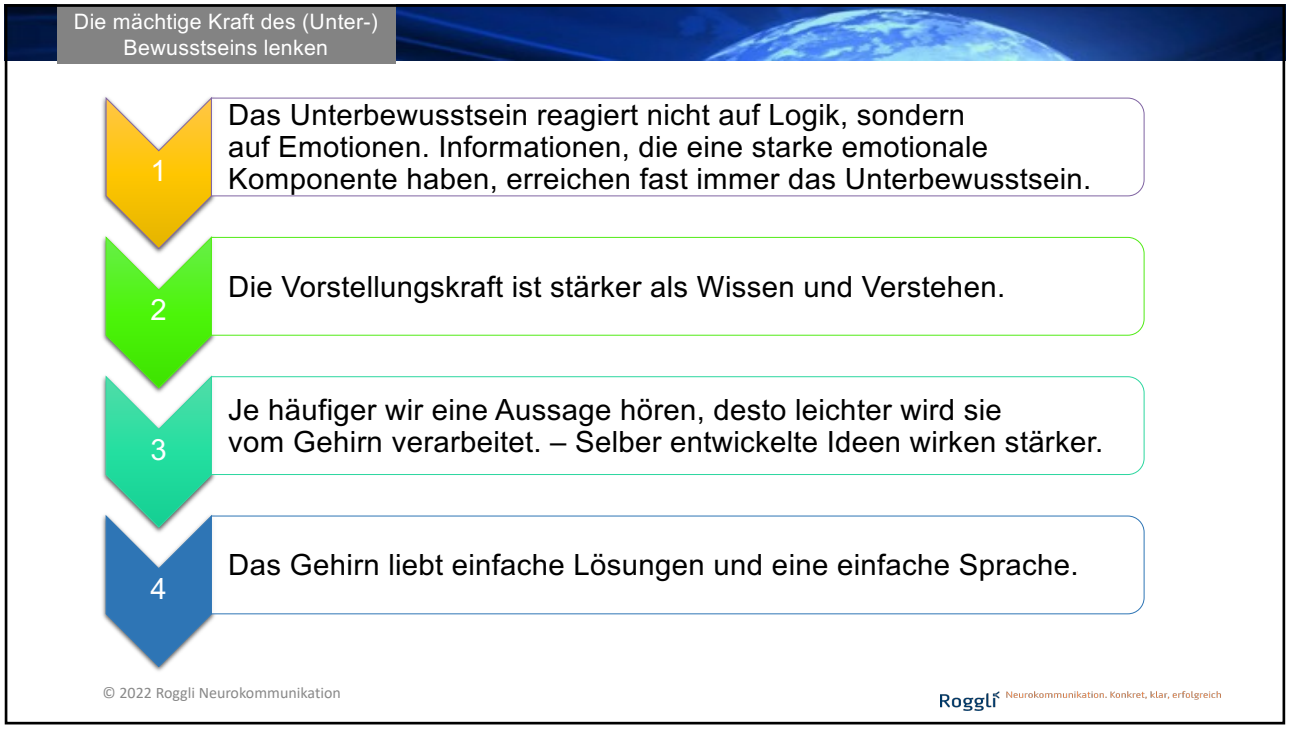
31


Die mächtige Kraft des (Unter-) Bewusstseins lenken
Wachbewusstsein 5%
Unterbewusstsein
Unbewusstes
© 2022 Roggli Neurokommunikation

32


Die mächtige Kraft des (Unter-) Bewusstseins steuern lernen
Aufgrund der enormen Fläche und Masse des Berges unter Wasser, also des Unterbewusstseins, verliert der Wind immer gegen die Strömung.
Das ist genau der Grund, warum mit dem Willen getroffene Entscheidungen IMMER zum Scheitern verurteilt sind, wenn die Zielrichtung nicht der, des Unterbewusstseins entspricht.
© 2022 Roggli Neurokommunikation

33


Die mächtige Kraft des (Unter-) Bewusstseins lenken
1
Das Unterbewusstsein reagiert nicht auf Logik, sondern auf Emotionen. Informationen, die eine starke emotionale Komponente haben, erreichen fast immer das Unterbewusstsein.
2
Die Vorstellungskraft ist stärker als Wissen und Verstehen.
3
Je häufiger wir eine Aussage hören, desto leichter wird sie vom Gehirn verarbeitet. – Selber entwickelte Ideen wirken stärker.
4
Das Gehirn liebt einfache Lösungen und eine einfache Sprache.
© 2022 Roggli Neurokommunikation
Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

34

Die mächtige Kraft des (Unter-) Bewusstseins lenken

5. Ist eine Idee einmal im Unterbewusstsein verankert, dann ist es leichter ihr zu folgen, als sie zu brechen.
6. Je größer die bewusste Anstrengung, im Unterbewusstsein Veränderungen herbeizuführen, desto geringer ist die Wirkung.
7. Verneinungen werden vom Unterbewusstsein schwer erkannt und können somit gegenteilige Effekte erzeugen. Diesen Umstand bezeichnet man als „Pharsing“.
8. Permissive Anleitungen werden vom Unterbewusstsein eher angenommen als direktive.

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

35

Take Home Message – High Impact Selling©

Hohe kommunikative Kompetenzen

Kaufmotivation

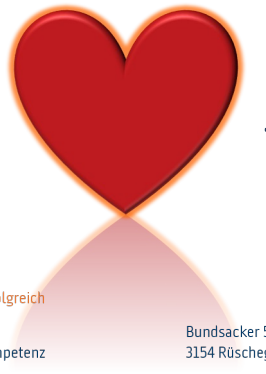
- Google-Verkaufen©
- Überzeugender Ersteindruck mit Wellnessgesprächen
- Bedarf des Kunden vollständig erfragen
- Emotionale, kundenzentrierte Nutzen der Produkte für den Kunden nennen
- Commitments / Zustimmung aktiv holen
- Akzeptierende Einwandargumentation in Lösungen
- Konsequent in Lösungen und Möglichkeiten argumentieren
- Aktive Verkaufsdialoge
- Dauerhaft emotional, positive Beziehungsebene herstellen
- Überzeugende Preisargumentation
- Pausen, aktives Zuhören
- Gleichzeitig sympathisch und fordernd abschliessen bzw. Vereinbarungen treffen
- Fragerhetorik kundenzentriert, offen, kurze W-Fragen
- **Hohe mentale Kompetenz:**
  Hohe Identifikation, Eigenmotivation, Erfolgseinstellung
- **Hohe emotionale Kompetenz:**
  Hohe Sensibilität bzgl. Kundenbedürfnissen

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

36

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

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

37

© 2022 Roggli Neurokommunikation