

# Vom Small Talk zum Big Business

Aus einem kleinen Gespräch kann sich das grosse Geschäft entwickeln. Hier ein paar Tipps zum gekonnten Small Talk.

In der Geschäftswelt ist das Netzwerken, das Kennenlernen und die Begegnung mit möglichen Geschäftspartnern das A und O, um im harten Wettbewerb bestehen zu können. Hierbei spielt der Small Talk eine wichtige Rolle. Viele Menschen haben jedoch ihre liebe Mühe, sich in dieser Kommunikationsform gewandt auszudrücken. Mit einer guten Vorbereitung und etwas Übung kann man mit Small Talk viel erreichen.

## Small Talk Das kleine Gespräch

Wie es der englische Name schon sagt. Smalltalk ist das kleine Gespräch, das spontan, zufällig und locker in einem umgangssprachlichen Ton geführt wird. Es kann in verschiedenen Situationen stattfinden, wie zum Beispiel im Restaurant, im Zug, bei der zufälligen Begegnung auf der Strasse, am Telefon, auf einer Kundenveranstaltung, auf der Party bei Freunden, aber auch beim Coiffeur, beim Bäcker oder beim Gespräch mit dem Nachbarn. Die Wahl der Themen ist dabei eher allgemein zu halten. Oft dient die einleitende Plauderphase dazu, zu ermitteln ob genügend Gemeinsamkeiten bestehen, um die Unterhaltung mit einem Gesprächspartner zu vertiefen. Auch wenn es sich beim Small Talk um eine eher oberflächliche Gesprächsform handelt, kommt ihm vor allem im Geschäftsleben eine hohe Bedeutung zu: Er dient als Einstieg dazu, sich gegenseitig kennen zu lernen, aber auch um die Atmosphäre aufzulockern.

### In Kürze

- Der Small Talk ist ein interessanter Türöffner und oft die Basis für spätere Geschäfte.
- Allerdings sollte man dabei ein paar wichtige Grundregeln kennen.
- Der Erfolg beim Small Talk ist programmierbar und lässt sich üben. Bleiben Sie jedoch authentisch und seien Sie nicht gekünstelt.

## Gut vorbereitet ist halb gewonnen

Es lohnt sich vor dem Besuch eines Geschäftsanlasses oder einer Netzwerkveranstaltung, etwas Zeit in eine gute Vorbereitung zu investieren. Deshalb ist es wichtig, dass man sich im Vorfeld mit dem Event auseinandersetzt. Wer ist der Gastgeber, was ist der Grund für die Einladung und das Thema der Veranstaltung? Gibt es eine Teilnehmer- oder Gästeliste einzusehen und wenn ja, hat es interessante Kontakte darunter, die man treffen möchte? Im Weiteren gilt es, ein paar Einstiegsthemen zu sammeln, damit der Beginn des Gesprächs einfacher wird. Als nützlich erweist sich, wenn man sich vorher mit dem aktuellen internationalen, nationalen und regionalen Geschehen auseinandersetzt. Trotzdem gilt es negative Themen wie, Katastrophen, Krieg, Politik, Religion usw. zu meiden. Als mögliche gute Themenfelder bieten sich Sport, Wirtschaft oder Kultur an. Zur Not gibt es immer noch den Bestseller aller Small-Talk-Themen – das Wetter.

Vor dem Besuch einer Veranstaltung ist auch die Wahrnehmung der eigenen Identifikation und des eigenen Images wichtig: Wer bin ich? Wen repräsentiere ich und wie möchte ich wahrgenommen werden? Diesbezüglich sind natürlich der Auftritt und die passende Kleidung massgebliche Voraussetzung. Visitenkarten in einwandfreiem und aktuellem Zustand gehören ebenfalls dazu.





## SICH VORSTELLEN UND VISITENKARTE

- Beim Small Talk ist es nicht üblich, dass man sich zu Beginn vollumfänglich vorstellt oder sogar die Visitenkarte überreicht.
- Oft geht aus Small Talk ein vertiefendes Gespräch hervor.
- Erst wenn der Gesprächspartner Interesse bekundet, sollte man sich vorstellen.
- Dabei lohnt es sich mit einem geübten „Elevator Speech“ zu überzeugen (ca. 30 Sekunden Kurzvorstellung seiner Person, Tätigkeit, Firma, Dienstleistung oder Produkte).

## Während der Gesprächsführung

Der Gesprächspartner – und allen voran – der Kunde oder Gastgeber, stehen im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit. Sie verdienen Interesse und genaues Zuhören. Wer aufmerksam zuhört, kann im Verlauf des Gesprächs auf Nebeninformationen, die das Gegenüber zuvor gegeben hat, eingehen. Beantworten Sie die Fragen Ihres Gegenübers in Ruhe, bevor Sie eine Gegenfrage stellen und lassen Sie auch ihn ausreden. So kann sich das Gespräch entfalten und der Gesprächspartner hat die Möglichkeit, ein angesprochenes Thema bei Interesse zu vertiefen. Greifen Sie jene Themen auf, die Sie wirklich interessieren, damit das Gespräch auch für Sie spannend bleibt. Achten Sie darauf,

dass Sie sich weder zu den Dauerrednern noch zu den Dauerstillen zählen. Es gehört sich, sich interessiert am Gespräch zu beteiligen und auch andere zu Wort kommen zu lassen. Am besten stellt man offene Fragen. Sogenannte W-Fragen erleichtern den Gesprächseinstieg: „Wie hat Ihnen die Präsentation gefallen?“ oder „Was sagen Sie zur neuen Produktpalette?“ Fragen zu Hobbys, Beruf, Ehrenämtern, Sport usw. sind ebenfalls Einstiegshilfen, die die Kommunikation erleichtern. Dabei fährt gut, wer zu viel Fachjargon und Fremdwörter meidet und auf eine verständliche Sprache setzt. Bei Themen, die dem Gegenüber nicht vertraut sind, sollten Sie sich besonders verständlich ausdrücken und bei Unsicherheit nachfragen.

## Kritische Situationen meistern

Bei der Diskussion gilt es, auch andere Ansichten zu respektieren. Auf keinen Fall sollten auf kontroverse Diskussionen vom Zaun gerissen werden. Falls es zwischen anderen Personen zum Streit kommt, sollte man versuchen, diese zu trennen. Vertrauliche Informationen gehören keinesfalls in den Small Talk. Wer zu einem Thema nichts beitragen kann oder mag, erklärt, dass er sich mit dem Thema zu wenig befasst hat. Und wie verhält sich, wer selber an einen Dauerstillen gerät und feststellen muss, dass es nicht zu einem Gespräch kommt? Er darf sich entschuldigen, weil gerade ein Gast oder Kunde gekommen ist, den man begrüßen möchte und verabschiedet sich höflich. Ebenfalls gilt es Signale zu beachten, zum Beispiel Anzeichen für die Absicht, dass der Gesprächspartner das Gespräch beenden will.

Monika Seeger ist dipl. Imageberaterin, selbstständiger Coach, Seminarleiterin und Inhaberin der Imagenow GmbH. Sie hat langjährige Erfahrung im Verkauf und Marketing in der IT-Industrie sowie im Personal Management. Sie weiss wovon sie spricht, wenn es um Auftrittskompetenz geht und leitet ihre Seminare sehr praxis- und erfolgsorientiert. Als Expertin für moderne Umgangsformen begleitet sie Unternehmen und Privatpersonen bei der Definition ihres persönlichen Stils sowie Image und zeigt auf, wie stilsicherer Auftritt, sowohl im Alltag als auch in der modernen Arbeitswelt, spielend gelingt.

## Mit Sympathie punkten

Zusätzliche Sympathiepunkte gewinnt, wer den Gesprächspartner mit dessen Namen anspricht. Beim Namen genannt zu werden, ehrt jedermann und echtes Lob und Wertschätzung sind überdies nie fehl am Platz.

## Die Visitenkarte respektvoll behandeln

Kommt es während dem Gespräch zum Visitenkartenaustausch, beobachtet man oft, dass der Empfänger die Visitenkarte schnell wegsteckt, ohne gross einen Blick darauf zu werfen. Dabei ist gerade die Visitenkarte ein wichtiges Hilfsmittel beim Small Talk, beinhaltet sie doch viele Informationen, auf denen man ein Gespräch aufbauen kann, wie Name, Position, Funktion, Branche, Ort oder Region. Der Gesprächspartner nimmt die

## Empfehlenswerte Gesprächsthemen

- |               |                      |
|---------------|----------------------|
| • Wetter      | • Sehenswürdigkeiten |
| • Hobbys      | • Ferien             |
| • Sport       | • Weltgeschehen      |
| • TV/Film     | • Kultur             |
| • Berufsleben | • Kunst              |
| • Ehrenämter  | • Literatur          |

## Tabuthemen

- |             |                                       |
|-------------|---------------------------------------|
| • Politik   | • private oder geschäftliche Probleme |
| • Militär   | • üble Nachrede                       |
| • Religion  | • Witze erzählen über längere Zeit    |
| • Tod       | • Anzügliches                         |
| • Krankheit |                                       |
| • Geld      |                                       |



Oberflächlichkeit oder das Desinteresse wahr, spätestens dann, wenn der Visitenkartenempfänger, die Karte wieder aus der Tasche hervor holt, z.B. dann, wenn er den Namen des Gegenübers vergessen hat. Deshalb empfiehlt sich, die Karte nach Empfang so lange wie möglich als Gesprächsstütze vor Augen zu halten.

### Authentisch bleiben

Das Wichtigste an jedem Gespräch ist das ehrliche Interesse am Gegenüber. Dieses sollte auf jeden Fall authentisch sein und nicht gekünstelt wirken. Mit einem lockeren Small Talk lässt sich herausfinden, ob der Gesprächspartner dieselben Ansichten teilt, dieselbe Sprache spricht und ähnliche Ziele verfolgt. Man knüpft Kontakte, schafft Vertrauen und legt die Basis für den nächsten Schritt, baut sein Netzwerk aus und bahnt im Idealfall sogar bereits ein Verkaufsgespräch an.

### Was man besser nicht tut

Negativ über andere zu sprechen und jemanden in Gesellschaft anderer zu kritisieren, kommt schlecht an. Tabu sind religiöse oder politische Themen, da man nie weiss, welche Einstellung der Gesprächspartner mitbringt. Zu Persönliches wie gesundheitliche, familiäre, finanzielle oder geschäftliche Probleme und andere unerfreuliche Gesprächsthemen sollten ebenfalls nicht angeschnitten werden. Und schliesslich macht sich unbeliebt, wer sich selber allzu sehr in den Vordergrund stellt oder pausenlos Witze erzählt.

### In der nächsten Ausgabe:

### Erfolgreicher Messeauftritt

Der Erfolg eines Unternehmens an einer Messe lässt sich im Vorfeld programmieren und hängt massgeblich vom Auftreten der Mitarbeiter ab.

### Kontakt

#### Monika Seeger

Dipl. Imageberaterin  
und Inhaberin.



#### Imagenow GmbH

Hauptstrasse 64  
CH-6315 Oberägeri

Tel. +41 (0)41 750 86 86

monika.seeger@imagenow.ch  
www.imagenow.ch