



# TUN!

ZTN Vertriebsmail Dezember 2009



ZTN Training & Consulting GmbH • Österreich - Deutschland - Schweiz • www.ztn.biz • info@ztn.biz

## „KISS“

Heute möchte ich Sie davon überzeugen, dass „KISS“ nicht nur in Beziehungen wichtig ist, sondern auch in der Kommunikation eine große Bedeutung hat.

„KISS“ steht dabei nicht für ein Bezeugen von Zuneigung, sondern für eine wichtige Kommunikationsformel:

„KISS“ kommt aus dem Englischen und bedeutet:

**„Keep it short and simple“**

Das heißt also, wir sollten uns kurz und einfach ausdrücken!

Das lernt man natürlich in der Schule, in der Weiterbildung oder beim Studium ganz anders.

Möglichst lange, verschachtelte Sätze wirken intellektuell und zeugen von großer Bildung.

Warum sonst sprechen Juristen, Politiker, Beamte oder viele Chefs in den herrlichsten Satzkonstruktionen?

Also, meines Erachtens sollte Sinn und Zweck in der Kommunikation sein, dass mich mein Gesprächspartner versteht und ich somit erreiche, dass meine Botschaft ankommt.

Aber sind wir ehrlich, wie schnell schaltet unser Gehirn ab, wenn wir endlosen Sätzen und Monologen zuhören müssen?

Bei höchster Aufmerksamkeit und wenn wir einen Satz schriftlich vor uns sehen, gelingt es uns vielleicht über 2-3 Zeilen am Schluss noch zu wis-

sen, was am Anfang des Satzes gesagt wurde.

Aber im Verkaufsgespräch, bei Vorträgen, im Gespräch mit Mitarbeitern sind endlose Schachtelsätze absolut unangebracht.

Das Gleiche gilt auch für Fachchinesisch oder Fremdwörter, sofern es einfachere, verständliche Wörter gibt.

Muss ich von *Clientsupport* sprechen, wenn ich Kundendienst meine?

Brauche ich unbedingt einen *key account manager*?

Warum gehe ich zu einem *Meeting* oder *cancel* einen Termin?

Auch wirkt ein Verkäufer für mich nicht schlauer, wenn er im Verkaufsgespräch mit Fachausdrücken um sich wirft, die kaum ein Kunde verstehen kann. (Brauche ich „*high precision injection*“ bei einem Auto – vielleicht, wenn ich wüsste, was das bedeutet?)

Natürlich gilt das nicht, wenn ich vor einem Fachpublikum spreche oder einen wissenschaftlichen Vortrag halte.

Nur, das kommt in der normalen Kommunikation recht selten vor.

Ich möchte damit keinesfalls jedes Fremdwort verteufeln: Ein Handy muss kein „tragbares Telefon“ sein, ein Laptop ist kein „Klapprechner“. Wo es sinnvoll und allgemeinverständlich ist, sind Fremdwörter durchaus angebracht.

Warum gibt es so viele Menschen, die sich nicht an „KISS“ halten?

- Vielleicht wollen Sie intellektuell wirken, als der Gesprächspartner. Das halte ich aber in den wenigsten Gesprächssituationen für sinnvoll.

- Oder es ist ihnen egal, ob und was der Gesprächspartner versteht? Das ist auch wenig sinnvoll, wenn ich mit meinem Gespräch etwas erreichen will.

- Oder es ist einfach Gedankenlosigkeit und (schlechte) Gewohnheit.

- Natürlich kann auch eine gewisse Unsicherheit dahinter stecken. Wenn ich mir bei etwas nicht sicher bin, versuche ich das durch eine intellektuelle Wortwahl zu verdecken.

- Vielleicht ist es in manchen Berufen – und Bevölkerungsgruppen auch zum Statussymbol geworden, um dazu zu gehören. Mir macht es gerade dann Spaß, „einfach“ zu reden!

Für mich gilt:

Je einfacher ich es meinem Gesprächspartner mache, mich zu verstehen, desto eher erreiche ich auch das, was ich mit meiner Aussage bezwecke.

**KISS** bedeutet, kurze klare Sätze, ohne unnötige Füllwörter. Klare verständliche Aussagen.

**KISS** bedeutet auch, meinen Gesprächspartner zu achten

und ihm die Chance zu geben mich zu verstehen, ohne sich besonders anzustrengen.

(Er kann sich dann mehr auf den Sinn und den Inhalt konzentrieren!)

**KISS** bedeutet für mich auch, selbstbewusst und ehrlich überzeugt von meiner Aussage zu sein.

Wir bei ZTN haben einen Grundsatz, der heißt:

**„BDT“: Blamiere Dich täglich!**

Sollten Sie einem Gesprächspartner begegnen, der mit Fachchinesisch um sich wirft, fragen Sie ihn doch einmal, was das bedeutet.

Im besten Fall steckt keine Absicht dahinter und Ihr Gesprächspartner bemüht sich ab sofort.

Entlarvend kann das Ganze aber werden, wenn „Verwirrungsabsicht“ dahinter steckt, oder ihr Gesprächspartner selbst nicht so genau weiß, was er da gerade gesagt hat!

Jedenfalls macht „BDT“ sehr viel Spaß!

Werden Sie verständlich, erreichen Sie Ihr Gesprächsziel und werden Sie „KISS“!



Kai Heß  
Inhaber  
ZTN Deutschland

**ZTN**

Training & Consulting  
GmbH

**Österreich**

Bundesstrasse 36  
6923 Lauterach  
Tel: +43 5574 78021-0  
Fax: +43 5574 78021-7

**Deutschland**

Finkenweg 9  
95119 Naila  
Tel: +49 9282 97840-8  
Mail: kai.hess@ztn.biz

**Schweiz**

Alte Landstrasse 106  
9445 Rebstein  
Tel: +41 71 7700867  
Mobil: +43 664 8536182