

Annette Kessler

Small Talk von A bis Z

150 Fragen und Antworten

Mit Illustrationen von Timo Wuerz



GABAL

Annette Kessler

Small Talk von A bis Z

Annette Kessler

Small Talk von A bis Z

150 Fragen und Antworten

Mit Illustrationen von Timo Wuerz

GABAL

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Angaben sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-86200-034-0

Lektorat: Christiane Martin, Köln

Umschlaggestaltung: +Malsy Kommunikation und Gestaltung, Willich

Umschlagfoto: Jerome Tisne/Iconica/Getty

Satz und Layout: Lohse Design, Büttelborn

Druck und Bindung: Salzland Druck, Staßfurt

Copyright © 2007 by GABAL Verlag GmbH, Offenbach

Alle Rechte vorbehalten. Vervielfältigung, auch auszugsweise,
nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlages.

www.gabal-verlag.de

Vorwort

Small Talk ist das kleine Gespräch, das große Verbindungen schafft, ob auf Partys, Empfängen oder beim Geschäftsessen. Small Talk schafft Beziehungen und ist der Türöffner Nr. 1.

Für Ihre Karriere ist Small Talk unentbehrlich, denn mit dem kleinen Gespräch beginnt jeder Kontakt, und Kontakte sind neben der Fachkompetenz im Business die Basis für den Erfolg. Small Talk ist die Voraussetzung für professionelles Netzwerken.

Mit intelligentem Small Talk schaffen Sie die Atmosphäre für erfolgreiche Geschäfte. Die ersten Minuten des Gesprächs, das Auftreten und der erste Eindruck sind ausschlaggebend. Mit jeder Äußerung prägen Sie Ihr Image. In dem vorliegenden Buch werden 150 Fragen zum Small Talk praxisnah beantwortet. Sie erhalten nützliche Tipps für typische Situationen aus Ihrem beruflichen und privaten Alltag.

Die einzelnen Themen sind nach aussagekräftigen Schlagworten alphabetisch geordnet. Sie können diesen Ratgeber selbstverständlich von vorn bis hinten durchlesen. Doch das Besondere an diesem Buch ist, dass Sie die Möglichkeit haben, gezielt Themen und Situationen zu finden, die Sie interessieren. Mit dem thematischen Überblick am Anfang oder dem alphabetischen Stichwortverzeichnis am Ende finden Sie schnell das, was Sie suchen.

Darüber hinaus ist dieser Ratgeber auch einfach zum Schmökern geeignet, als unterhaltsame Lektüre, die Sie kreuz und quer lesen können, aufgelockert durch viele amüsante und treffende Illustrationen. Jede Seite bietet für den eiligen Leser eine Kurzantwort. Wer mehr wissen möchte, kann die anschließende ausführlichere Erläuterung lesen.

Nun wünsche ich Ihnen viel Spaß beim Lesen und zukünftig noch viele anregende Begegnungen beim Small Talk – beruflich und privat.

Annette Kessler

Thematischer Überblick

Small Talk beginnen – Small Talk beenden

Wie Ihnen der Einstieg gelingt und wie Sie den Small Talk höflich beenden

Ansprechen

Begrüßen

Blickkontakt

Eindruck, erster

Gesprächseinstieg

Eisbrecher

Anreise

Gesprächspartner wechseln

Verabschieden

Vernetzen

Visitenkarte

Sichere Themen – Tabu-Themen

Mit welchen Themen Sie richtigliegen

Hobbys

Sport

Internet

Restaurant

Urlaub

Zeitgeschehen

Kultur

Theater

Kino

Musik

Kunst

Bücher

Religion

Geld

Krankheit

Politik

Ehekrise

Angeberei

Ausfragen

Lästern

Jammern

Besondere Situationen und Anlässe

Wie Sie jederzeit souverän wirken

Aufzug	Kongress
Autofahrt mit Kunden	Krankenbesuch
Beerdigung	Kundenevent
Bewerbungsgespräch	Kundentermin
Business Dinner	Restaurant
Business Lunch	Sauna
Business Talk	Supermarkt
Einkaufen	Verkaufsgespräch
Firmenjubiläum	Vernissage
Flugzeug	Wartezimmer
Friseur	Theater
Hotel	Zugfahrt
Kantine	

Schwierige Gesprächssituationen

Wie Sie Krisen gekonnt meistern

Desinteresse	Themen, unbekannte
Fauxpas	Monolog
Gesprächspartner, dumme	Gesprächspausen, peinliche
Gesprächspartner, unsympathische	Schweiger, hartnäckige
Gesprächspartner, langweilige	schlechter Tag
Gesprächsteilnehmer einbeziehen	Störungen
Tabu-Themen	Unverschämtheit
	Verspätung
	Zweideutigkeiten

Körpersprache, Stimme und Sprache

Was die Körpersprache über Sie und andere verrät

Outfit	nahekommen
Geruch	Hände in den Hosentaschen
Gestik	Lautstärke
Mimik	Sprache
Blickkontakt	Dialekt
Haltung	Sprechtempo
Abstand	Spiegeln
Größenunterschiede	Duzen

Angenehme Gesprächsatmosphäre

Wie Ihnen der Small Talk gelingt

Charaktertypen	Namen
positives Image	Humor
Diskretion	positives Denken
Optimismus	Selbstbewusstsein
Interesse am Gegenüber	Empathie
Gesprächsfaden	Sympathie
Harmonie	Zuhören
Kompliment	Fragen
Leichtigkeit	

Abstand

? **Wie groß sollte der Abstand zwischen den Gesprächspartnern beim Small Talk sein?**

! **Ungefähr ein bis zwei Armlängen.**

Es kommt darauf an, mit wem Sie es zu tun haben. Es ist sehr wichtig, das Distanzbedürfnis anderer Menschen zu respektieren. Wer jemandem zu dicht „auf die Pelle“ rückt, muss sich nicht wundern, wenn er sich unbeliebt macht. Das unerlaubte Eindringen in die intime Distanzzone (von 0 bis 50 cm) wird praktisch immer als unerwünschte Grenzübertretung empfunden.

Für den Small Talk ist die persönliche Distanzzone (50 cm bis 1,50 m), auch Gesprächsdistanz genannt, wichtig. Diese eine oder zwei Armlängen sind je nach Temperament und Charakter der Gesprächspartner richtig zu wählen, das heißt, bei einem eher introvertierten Menschen sollten Sie den Abstand lieber etwas größer lassen als bei temperamentvollen, stark gestikulierenden Personen.

Kulturelle Unterschiede

In Südamerika sind die Distanzonen geringer ausgeprägt als in Mitteleuropa. In einem brasilianischen Reitklub hatten derartige Missverständnisse zwischen Mitteleuropäern und Südamerikanern schmerzhafte Folgen: Ein Schreiner musste das Geländer einer Veranda erhöhen, weil immer wieder Mitteleuropäer rücklings hinuntergestürzt waren. Ihre südamerikanischen Pferdefreunde hatten den üblichen „nordischen“ Gesprächsabstand von einer Armlänge nicht eingehalten, und die Gäste hatten sich unbewusst bedroht gefühlt. Da sie Schritt um Schritt zurückwichen und die Südländer nachrückten, hatte dies fatale Folgen.

Anfassen

? Was reagieren Sie, wenn Ihr Gegenüber fast jede seiner Äußerungen mit einem herzlichen Ergreifen Ihres Armes verstärkt?

! Nehmen Sie ein volles Glas oder eine volle Kaffeetasse in die Hand.

Es gibt sehr herzliche und körperfreundliche Menschen, die ihre Zuneigung durch häufiges Berühren anderer gern ausdrücken. Wenn Ihnen eine Person sympathisch ist, werden Sie das Drücken Ihres Armes beim Small Talk nicht als unangenehm empfinden. Die Häufigkeit der Berührungen im Gespräch ist außerdem stark kulturell geprägt. In Südeuropa und Südamerika ist es ganz normal, seinen Gesprächspartner immer wieder anzufassen.

Wenn Sie aber eher ein kühler Mitteleuropäer und Ihnen die Berührungen unangenehm sind, sollten Sie versuchen mehr Abstand zu gewinnen oder einen weiteren Gesprächspartner dazubitten. Dann hat Ihr „Angreifer“ eine neue „Angriffsfläche“. Eine andere wirksame Methode ist auch, sich ein reichlich eingekauftes Getränk zu besorgen, das beim herzlichen Ergreifen Ihres Armes überschwappen würde.



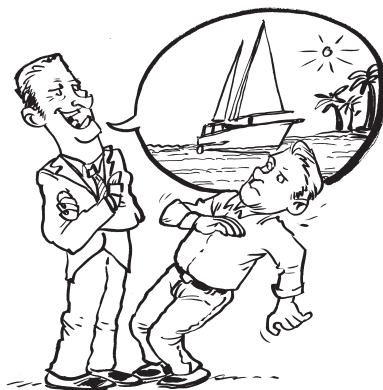
Angeberei

? Sollten Sie beim Small Talk über Ihre Luxus-Segeljacht und Ihren sündhaft teuren Urlaub auf Mauritius reden?

! Besser nicht. Angeber wirken unsympathisch.

Angeberei ist beim Small Talk nicht gefragt, obwohl Themen wie Segeln und Urlaub an sich geeignet wären. Aber nicht so protzig bitte!

Übertriebene Selbstdarstellungen nach dem Motto „Mein Haus, mein Auto, meine Jacht“ sind fehl am Platz. Wenn Sie sich allerdings in Kreisen bewegen, wo das Absteigen in Luxushotels und ein Liegeplatz für Ihre 30 Meter lange Jacht in Saint-Tropez selbstverständlich ist, haben Sie genau das richtige Small-Talk-Thema.



*„Manche Menschen wollen immer glänzen,
obwohl sie keinen Schimmer haben.“*

HEINZ ERHARDT (1909–1979),
DEUTSCHER SCHAUSPIELER UND ENTERTAINER

Anreise

? Ist die Anreise ein geeignetes Small-Talk-Thema?

! Ja, besonders für den ersten Small Talk mit Leuten, die man vorher noch nie gesehen hat.

Das Thema „Anreise“ gehört zu den klassischen „Icebreakern“ beim Small Talk, sehr beliebt als erste Frage im Bewerbungsgespräch oder beim ersten Kundenkontakt. Daraus kann sich wunderbar ein kleines Gespräch entwickeln über verschiedene Verkehrsmittel, über Staus und wie man sie am besten übersteht, oder auch ein Austausch über die neuesten technischen Feinheiten und Pannen des Navigationssystems.

Tipp: Anreise und Wetter gehören zu den klassischen Icebreakern beim Small Talk!

Anreise

? Sie kommen im Hotel an. Die Dame an der Rezeption fragt, ob Sie eine gute Anreise hatten. Wie reagieren Sie?

! Bedanken Sie sich für die Nachfrage. Wenn Sie wollen, sagen Sie ein paar nette, freundliche Worte über Ihre Fahrt – ob im Auto, Zug oder Flugzeug.

Der kurze Small Talk an der Hotelrezeption ist als ein erweiterter Willkommensgruß und Zeichen der Gastfreundschaft zu deuten mit dem Ziel, dass Sie sich während Ihres Aufenthalts im Hotel wohlfühlen. Sie sollten also hier nicht Ihre gesamte Lebensgeschichte und Familienchronik erzählen, sondern eine kleine Anmerkung über Ihre Anreise reicht, beispielsweise Ihren Eindruck über die Stadt bei Ihrer Taxifahrt vom Flughafen zum Hotel.

Dieser „Mini-Small-Talk“ an der Rezeption ist nicht mehr, aber auch nicht weniger, als ein freundliches Begrüßen.

„Freundlichkeit ist eine Sprache, die Taube hören und Blinde lesen können.“

MARK TWAIN (1835–1910), US-AMERIKANISCHER SCHRIFTSTELLER

Ansprechen

? Mit welchen Worten könnten Sie einen anderen Konferenzteilnehmer in der Pause ansprechen?

! Fragen Sie ihn, ob ihm der Vortrag gefallen hat.

Wahrscheinlich besuchen Sie eine Konferenz, um neue Ideen oder neues Wissen zu erlangen, aber auch um neue Kontakte zu knüpfen, „Networking“ zu betreiben. Jedes Netzwerken, jeder Kontakt beginnt mit dem Small Talk.

Es ist dabei eher nebensächlich, ob Sie das Gespräch mit der Frage nach dem Vortrag, einer Bemerkung über die angenehme „Location“ oder den guten Kaffee beginnen. Was zählt ist, dass Sie auf andere Teilnehmer zugehen und so Interesse und Respekt für den anderen zeigen.



Small Talk ist soziales Lausen!

Atmosphäre, entspannte

? Wie können Sie zu einer entspannten Atmosphäre beim Small Talk beitragen?

! Indem Sie wohlwollend lächeln, interessiert zuhören und die richtigen Themen ansprechen.

Ein bekanntes Sprichwort lautet: „Ein Lächeln ist der kürzeste Weg zwischen zwei Menschen.“ Ein offenes, echtes Lächeln, das Wohlwollen dem anderen gegenüber ausdrückt, ist die Basis für eine gute Atmosphäre im Gespräch. Darüber hinaus sollten Sie durch Blickkontakt und gezieltes Nachfragen signalisieren, dass Sie interessiert zuhören. Fassen Sie das Gehörte auch hin und wieder zusammen.

Von entscheidender Bedeutung für das Gelingen des Small Talks ist außerdem die Wahl der richtigen Themen. Vermeiden Sie Themen, die polarisieren. Wecken Sie vielmehr positive Emotionen mit einer amüsanten Anekdote oder einer Urlaubsgeschichte. So gelingt es Ihnen, die Atmosphäre angenehm zu gestalten und mit Ihrem Gesprächspartner die gleiche Wellenlänge herzustellen.

„Das echte Gespräch bedeutet aus dem Ich heraustreten und an die Tür des Du klopfen.“

ALBERT CAMUS (1913–1960), FRZ. SCHRIFTSTELLER

Aufzug

? Sie treffen als Chef morgens vor der Arbeit einen Mitarbeiter im Aufzug. Wie verhalten Sie sich?

! Ein freundlicher Gruß und eine ungezwungene Bemerkung sind angesagt, stumm herumzustehen wirkt stoffelig.

Wenn Sie morgens mit einem Mitarbeiter im gleichen Lift stehen, wird von Ihnen als Führungskraft erwartet, dass Sie ein kleines Gespräch beginnen, denn das fordern die Regeln der Höflichkeit. Stumm herumzustehen, könnte Ihnen als Desinteresse, Arroganz oder Schüchternheit ausgelegt werden.

Lassen Sie ungezwungen ein paar Bemerkungen über die allmorgendliche Verkehrssituation oder über den Wetterwechsel fallen.

Besonders wichtig sind das Lächeln und der nette, kollegiale Ton dabei, um einfach ein Gesprächsklima zu schaffen, bei dem sich der Mitarbeiter wohlfühlt. Denn ein zufriedener Mitarbeiter ist auch ein engagierter und motivierter Mitarbeiter.

Tipp: Nutzen Sie die kurze Begegnung, um sich positiv in Erinnerung zu rufen.
