

# Kommunikation, die begeistert!

## POWER WORDING – Top Speakerin **Silvia Agha Schantl**:

0815!Formulierungen sind tödlich fürs Geschäft

**Südtirol** – Wörter sind Bilder im Kopf. Wörter lösen Emotionen aus. Und Wörter sind mächtig. Wirkungsvolle Powerwörter in Texten, Newsletter, in der Kundenansprache, beim Vortrag oder im Teamgespräch können für Begeisterung sorgen oder auf Ablehnung stoßen. Wörter sind der Schlüssel zum Verkaufserfolg.

### Kraftvolle Kommunikation

Kommunikation kann vieles. Kraftvolle Kommunikation à la Silvia Agha Schantl kann mehr: Teilnehmer an Kursen und Vorträgen berichten von ihren Schlüsselerlebnissen: „Bin noch immer geflashed! „Sie hat uns in nur 5 Tagen von Laien zu Verkaufsprofis getrimmt“ sind nur einige der begeisterten Rückmeldungen. Kommunikationswissenschaftlerin Mag. Silvia Agha Schantl arbeitet seit 18 Jahren als professionelle Business Trainerin, Moderatorin und Keynote Speakerin.

Sich kraftvoll auszudrücken, statt alltäglicher 0815!Formulierungen zu verwenden, kann man lernen. Ein Beispiel: Eine Standardfloskel in fast jedem Angebot lautet: Vielen Dank für Ihre Anfrage. „Das ist nicht falsch, aber eben 0815“, sagt Agha Schantl. Besser ist: Schön, dass sie an unser Unternehmen gedacht haben. Anderes Beispiel gefällig? Die klassische Telefonfloskel: Entschuldigen sie, störe ich? Na klar stört man!“ Viel besser klingt es: Schön, dass ich sie persönlich erreiche. Gera-



Silvia Agha Schantl

de im Verkauf und im Marketing ist die Ansprache, sprich das Wording, für Erfolg oder Misserfolg wesentlich mitverantwortlich.

Oft fehlt uns die Reflexionsfähigkeit, weil wir meist unterbewusst kommunizieren und nicht bewusst jedes Wort vorab sauberlich selektieren.

Wer kennt das nicht? Sie spazieren in ein Geschäft und werden von der Verkäuferin mit folgender Frage angesprochen: „Guten Tag! Kann ich Ihnen helfen?“. Der absolute Großteil antwortet jetzt – bitte achten Sie selbst beim nächsten Shopping-Trip mal genau auf ihre Wortwahl - mit: „Nein

**Power Wording ist kraftvolle Kommunikation, mit dem Ziel gewinnbringend zu überzeugen.**

danke, ich schaue nur!“. Warum lautet die Antwort zu über 93% genauso? Das liegt auf der Hand erklärt Silvia Agha Schantl:

1. Es handelt sich um eine geschlossene Frage
2. Diese wirkt weniger einladend und ernsthaft interessiert
3. Ihr Gegenüber kann nur antworten mit „Ja“ oder „Nein“

Besser wäre, wenn Verkäufer die Frage offen stellen und womöglich noch Emotionen miteinbauen; also zum Beispiel: „Guten Tag, schön dass Sie da sind! Wonach suchen Sie denn? Wie kann ich Ihnen helfen?“ Dadurch vervielfacht man die Chance auf einen Abschluss.

### POWER LEADING

Hier kommt die Kommunikation für Führungskräfte mit AHA's und noch mehr WOW-Effekte, um Mitarbeiter von heute zu begeistern und leichter zu führen. Lust auf Leistung machen und Mitarbeiter zu Höchstleistungen zu motivieren, den Führungsdreiklang leben und wahren Teamflow erzeugen, auch das schafft man mit den richtigen Werkzeugen. Agha Schantl: „Wer eine effektive Feedbackkultur installiert und diese nachhaltig verankert, verhilft Mitarbeitenden zu Bestleistungen und verhindert Frustration und Mitarbeiterfluktuation“

### 2 TOP-TRAININGSTAGE MIT SILVIA AGHA SCHANTL

Bildungshaus Lichtenburg Nals  
Mi 19.04.23:  
**Power Wording**  
Do 20.04.23:  
**Power Leading**



## La leadership deve dirigere

**Nalles** – Più successo in azienda grazie all'osservanza di principi sistemici. Seminario con Riccardo Loreface Campanile, consulente organizzativo sistemico, per sviluppare una consapevolezza sistemica, riconoscere dinamiche sistemiche in organizzazioni.

Data: gio 20/04 e ven 21/04/23  
Centro di Formazione Lichtenburg Nalles  
T 0471 057100

## Souverän bleiben

Melissa Fischer



**Nals** – Den Umgang mit schwierigen Situationen und Gesprächen kann man lernen. Gemeinsam mit Organisationsentwicklerin **Melissa Fischer** reflektieren sie ihr Auftreten, optimieren ihre Kommunikationsweise und ihr Gesprächsverhalten für einen sicheren Auftritt mit überzeugender Wirkung.

Do 20.04. – Fr 21.04.23  
www.lichtenburg.it

## Softwareauswahl und IT-Projektmanagement

**Südtirol** – Eine Software kauft kein Unternehmen „von der Stange“ und führt diese auch nicht ganz nebenbei im Unternehmen ein. Stephan Deporta zeigt, wie der Prozess der richtigen Auswahl und die zügige Einführung, begleitet von einem professionellen Projektmanagement, zum gewünschten Erfolg führen. Nur so ist der Betrieb für die digitale Transformation gerüstet.

Seminar Do 27.04. – Fr 28.04.23  
www.lichtenburg.it  
T 0471 057100

# Führerschein für Führungskräfte

**XXXX** – Wer eine **Führungsposition** anstrebt, kann nicht alles richtig machen, aber vieles falsch.

**Nals** – Führungskräfte, und solche die es werden möchten, haben es nicht leicht allen Ansprüchen gerecht zu werden. Wie kann es gelingen kraftvoll zu leiten und zu führen? „Als Führungskraft wird man nicht geboren, man kann sich aber fehlende Kenntnisse mit den richtigen Führungsinstrumenten aneignen“, erklärt Unternehmensberater **Jodok Moosbrugger**. Moosbrugger begleitet bereits seit Jahren Menschen, die eine Führungsposition anstreben. Bei der 3-teiligen Weiterbildung „Führerschein für Führungskräfte“, die im Bildungshaus Lichtenburg Nals Mitte April angeboten wird, erhalten Interessierte das nötige Handwerkzeug. Gespräche führen, Projekte planen und begleiten, Mitarbeiter auswählen und einstellen, Umgang mit Konflikten, Leitung von Teams und Grundlagen der Kommunikation sind dabei nur einige der Bausteine.



Jodok Moosbrugger

### TERMINE:

**Führungskraft und -persönlichkeit**  
Di 18.04. – Mi 19.04.2023  
**Team – Teamleitung**  
Di 16.05. – Mi 17.05.23  
**Kommunikation und Gesprächsführung**  
Di 06.06. – Mi 07.06.23

### INFO & ANMELDUNG:

Bildungshaus Lichtenburg Nals  
www.lichtenburg.it

# Trends im Marketing 2023

## KUNDENENTSCHEIDUNGEN

**BEEINFLUSSEN** – **Nudgings** und das 1X1 des **E-Mail-Marketing**.



**Südtirol** – Werbung kostet Geld, nicht werben kostet Kunden! Dieses altbekannte Zitat von Henry Ford hat an seiner Aussagekraft nichts verloren. Aber wie kann es gelingen Kundenentscheidungen zu beeinflussen ohne zu manipulieren? Und wie entscheiden Kunden wirklich? Experte Dr. Stephan Feige weiß, wie man Nudges anhand der Erkenntnisse der Verhaltensökonomie gewinnbringend einsetzt. Dabei nutzt Nudge Marketing die Reflexe des Gehirns um das Verhalten der Kunden in eine bestimmte Richtung zu lenken. Neue Kunden gewinnen und bestehende Kunden

zu binden, funktioniert nach wie vor auch mit der einfachen und bewährten Methode: dem E-Mail-Marketing. Dieser wichtige Online Marketing Kanal bietet aufgrund der geringen Kosten je Versendung und Kundenkontakt sowie der guten Messbarkeit viele Vorteile.

### SEMINARTIPPS:

**Grundlagen des Nudgings**  
Mo 17.04. – Di 18.04.23

**Das ABC des E-Mail Marketings**  
Mit Tobias Eickelpasch  
Mi 12.04. – Do 13.04.23