

## Menschenkenntnis-News Nr. 1 - 08/2009



Liebe Kunden, Freunde, Partner und Interessierte,

endlich ist es so weit: Von vielen lange erhofft, von einigen herbeigesehnt und von mir jetzt endlich angepackt, gehen die Menschenkenntnis-News an den Start.

Gerne werden Sie in Zukunft immer wieder interessante „Häppchen“, nette Geschichten und spannende Erkenntnisse rund um das Thema „Menschenkenntnis“ von mir erhalten; denn egal ob Kaufverhalten, Verkaufstechniken, Teambildung, Selbst-Management oder Mitarbeiter-Führung - praktische Menschenkenntnis macht den Unterschied.

*>>> Falls Sie aber als Leuchtturm-Wärter oder Einsiedler weniger mit Menschen zu tun haben oder aus anderen Gründen diese interessanten Informationen nicht erhalten möchten, retournieren Sie bitte diese Mail mit dem Hinweis "Abbestellen" in der Betreffzeile. <<<*

### AKTUELLER ARTIKEL IM VERKAUFS-EXPERTS-BERATUNGSBRIEF

„Wer nichts Besseres weiß, macht Preis“ – dieser Spruch bringt ein Dilemma auf den Punkt, in dem heute viele Verkäufer stecken. Produkte und Dienstleistungen werden in den Augen der Kunden immer ähnlicher und austauschbarer und dann bleibt nur noch der Preis als differenzierendes Merkmal übrig. Aber ist es wirklich so einfach?

Erinnern Sie sich noch an den Pepsi-Test. Bei Blindverkostungen sollten Passanten aus drei Getränken die Cola auswählen, die ihnen am besten schmeckt – dabei entschieden sich die meisten Teilnehmer klar für Pepsi. Anders sah das Ergebnis aus, wenn die Teilnehmer wussten, welche Marke sie gerade probierten und dann bewerten sollten. In diesem Fall gewann Coca-Cola meist überlegen!

Und hier kommen Sie als Verkäufer ins Spiel. Welchen Unterschied machen Sie für Ihre Kunden? Wofür stehen Sie? Und ist das Vertrauen, das Sie Ihren Kunden vermitteln, so groß, dass sie bei Ihnen kaufen, obwohl vielleicht ein Konkurrenzangebot auch sehr schmackhaft erscheint?

*>>> den ganzen Artikel lesen: <http://www.china-ssc.de/publikationen.html>*

### INTERESSANTES AUS DER WISSENSCHAFT

Der Volksmund sagt „Eine Hand wäscht die andere“ oder „Auge um Auge – Zahn um Zahn“ und gaukelt uns damit vor, dass wir Menschen angemessen auf die Handlungen Anderer reagieren. Wenn wir aber das Gefühl haben, ungerecht behandelt zu werden, neigen viele Menschen dazu, es nicht nur in „gleicher Münze“ sondern eher doppelt zurück zu zahlen:

Im Rahmen von sog. Diktator-Spielen bildeten die Forscher um Boasz Keysar an der University of Chicago zwei Gruppen. In der ersten Gruppe hatte der „Diktator“ \$ 100,--,

die er nach Belieben mit einem zweiten Spieler teilen sollte. In der zweiten Gruppe dagegen bekam ein Spieler ebenfalls \$ 100,-- und der „Diktator“ durfte diesem Spieler Geld wegnehmen. Anschließend beurteilten die Spieler die „Großzügigkeit“ des Diktators - mit verblüffenden Ergebnissen:

- Diktatoren, die ihren Mitspielern \$ 50,-- abgaben, wurden als deutlich großzügiger wahrgenommen als Diktatoren, die ihren Mitspielern (nur) \$ 30,-- wegnahmen.
- Dabei ist es den „nehmenden Diktatoren“ i.d.R. nicht bewusst, dass sie von ihren Mitspielern als gierig wahrgenommen werden, da sie ja objektiv \$ 20,-- weniger eingestrichen haben als die Diktatoren in der „Geber-Gruppe“.
- Als dann im weiteren Spielverlauf die Rollen getauscht wurden, stellten die Forscher in der „Nehmer-Gruppe“ eine kontinuierliche Abwärtsspirale fest – mit jedem Rollenwechsel wurde der Betrag, den der jeweilige Diktator nahm, höher.

Offenbar ist für unser Gerechtigkeitsempfinden also nicht so sehr ein absoluter Wert/Betrag, sondern eher unsere individuelle Erwartung ausschlaggebend. Erhalten wir mehr als erwartet, sind wir zufrieden – erhalten wir weniger, sind wir unzufrieden. Wenn wir das Gefühl haben, ungerecht behandelt zu werden, neigen wir dazu, es „dem anderen“ heimzuzahlen und ihn schlechter zu behandeln, als er uns behandelt hat.

Fazit: Wir Menschen sind zwar vernunftbegabt, aber wir verhalten uns nicht immer vernünftig.

#### TERMINE IM SEPTEMBER

Am 19.09.2009 findet in Kassel das nächste offene STRUCTOGRAM-Seminar statt: Ein prima Gelegenheit, um mehr über sich selbst zu erfahren und besser zu verstehen, warum andere Menschen so sind, wie sie sind.

>>> mehr Informationen: [http://www.china-ssc.de/download/info-u-terme\\_structogram\\_2009.pdf](http://www.china-ssc.de/download/info-u-terme_structogram_2009.pdf)

Hat Ihnen dieser Newsletter gefallen – dann leiten Sie ihn gerne an interessierten Freunde und Kollegen weiter.

Mit den besten Wünschen für einen wirklich schönen Tag

Ralf China  
Trainer / Redner / Moderator

-----  
Mit Menschenkenntnis mehr erreichen!  
-----

China Consulting GmbH & Co. KG  
Wahlershäuser Str. 46 / 34130 Kassel  
P +49 561 3163047 / F +49 561 3163049  
M +49 177 8384391  
[ralf.china@china-ssc.de](mailto:ralf.china@china-ssc.de)  
[www.china-ssc.de](http://www.china-ssc.de)

Amtsgericht Kassel HRA 16513 / Steuernr. 2530930307