



Digitalisierung am Bau: Wie Rhetorikkurse das Leben verändern

Die 4 Ks

Mit 41 Jahren wurde der US-amerikanische Manager Lee Iacocca bei Ford auf die Straße gesetzt. Er besuchte arbeitslos einige Rhetorikkurse. Das Ergebnis und seine Selbsterkenntnis waren beeindruckend: Der damals von Ford unterschätzte Iacocca führte danach den ehemals totgesagten Mitbewerber Chrysler an die Spitze der Automobilindustrie.

Im heurigen Sommer ist er 94-jährig gestorben. Für Liebhaber gilt der Ex-Ford Chef bis heute als der Vater des Ford Mustangs. Viele seiner berühmten Zitate belegen, wie wichtig es für ihn war, in der Mitte des Lebens die Techniken der Business Rhetorik erlernt zu haben: „Die einzige Möglichkeit Menschen zu motivieren, ist die Kommunikation.“ oder „Eine Rede ist das beste Mittel, um eine große Gruppe zu motivieren.“ Mit seinen TV-Sprüchen ist er vor allem in Amerika bis heute in Erinnerung geblieben: „Wenn Sie ein besseres Auto finden können, kaufen Sie es!“

Egal, ob Auto- oder Trockenbau – beide haben mit Redekunst vieles gemeinsam. Der deutsche Schriftsteller Christian Morgenstern brachte es auf den Punkt: „Zeig mir, wie Du baust und ich sage Dir, wer Du bist.“

AUTOR



Dir. Tatjana Lackner, MBA

Tatjana Lackner gehört zu den führenden Kommunikations- & Verhaltens-Profiliern, ist Top-Trainerin deutschsprachiger Moderatoren und vieler Führungskräfte. Die „Trainerin des Jahres“ ist Politiker-Coach, Rhetorik-Strategin, 6-fache Bestseller-Autorin, 2-fache Mutter und sogar junge Oma.

Wenn am Bau nicht klar kommuniziert wird, dann hagelt es Kundenbeschwerden und selbst diese würden wieder sensibel zu bearbeiten sein. Das verlangt erneut rhetorisches Wissen. Nicht jeder kann mit Reklamationen und Einwänden gut umgehen und viele Firmen lassen ihre Mitarbeiter völlig ungeprüft und aus dem Bauch heraus agieren. Dabei ist es deutlich gewinnbringender, eine Verbale Corporate Identity einzuführen: Wie gehen wir mit Kunden um? Welche Top 10 Killerphrasen werden bei uns einheitlich wie beantwortet?

Briefe und Angebote pinselt schließlich auch nicht jeder auf irgendeinen Zettel, der gerade zur Hand ist, sondern hier überlegt sich eine Firma genau: Wie sehen Rechnungen, Angebote und Berichte bei uns aus? Welche Logofarben verwenden wir und wie heben wir uns optisch vom Mitbewerber ab?

VERSTÄNDNIS, VERNUNFT UND KOMPETENZ

Bei den geldbringenden Kundengesprächen, kostspieligen Reklamationen und wichtigen Akquisitionen hingegen, überlassen es bis heute viel zu viele Unternehmen dem Zufall, der Kinderstube des jeweiligen Mitarbeiters und der individuellen Laune, WIE mit potentiellen Auftraggebern gesprochen wird. In der Baubranche brauchen Menschen technisches Verständnis, praktische Vernunft UND rhetorische Kompetenz.

Viele laufen, ohne es zu bemerken, täglich in die Rechtfertigungsschere von: „Ja, aber“/ „Nein, aber“. Die Frustration im Team steigt, weil das

Gefühl aufkeimt: „Die Kunden werden immer unverschämter. Was man sich da alles anhören kann. Früher hat es das nicht gegeben!“ Dabei wird übersehen, dass beispielsweise auf dem Dorf früher nur Advokaten, Pfaffen und Lehrer reden mussten. Heute hingegen sollte jeder Winzer auf Deutsch und Englisch über seine Weine mitreißend erzählen können und bei der Verkostung nicht schmähad dastehen. Business Small Talk gehört ebenso ins Repertoire wie Telefonrhetorik und Verhandlungsgeschick.

Ja, es stimmt. Die Kunden werden immer mündiger, fordernder und halten sich selbst für Profis. Wer diesen anspruchsvollen Auftraggebern mit der Rhetorik von vor 30 Jahren begegnet, der hat verloren. Die Digitalisierung im Nacken, wird es in der Baubranche in Zukunft um die 4 Ks gehen: **Kommunikation – Kooperation – Kreativität – Kritisches Denken**

GUTE REDNER VERDIENEN MEHR GELD

Wie wird sowohl im Team als auch mit Kunden geredet? Kommunikation ist eine der wichtigsten Entwicklungen der Menschen. Basiswissen zu erlangen ist privat und beruflich von großem Vorteil. Gute Redner verdienen deshalb mehr Geld, weil ihnen mehr zugetraut wird. Kommunikations-Trainings unterstützen oftmals mehr als Fachseminare.

PROJEKTMANAGEMENT BRAUCHT DEADLINES

Die gelungene Kooperation zwischen den einzelnen Teammitgliedern und auch extern die Abstimmung mit anderen Firmen garantiert einen reibungslosen Projektablauf. In vielen Fällen hängen zeitliche Abfolgen davon ab. Wer bis zum vereinbarten Datum liefert, der sichert sich alleine durch das feine Zusammenspiel die nächsten Folgeaufträge.

EINFALLSREICHTUM SIEGT IMMER

Auf viele Situationen im handwerklichen Leben bereitet uns keine Schule vor. Lösungskompetenz ist dann gefragt, wenn man etwas Unmögliches zu Wege bringen möchte. Deshalb werden ideenreiche und mutige Handwerker nicht so schnell von Computern ersetzt. Situative Kreativität unterscheidet eben den guten Arbeiter vom besseren.

PRÜFENDE AUGEN SIND WACHER

Kritisches Denken beginnt beim eigenen Handeln. Es gibt Arbeiter, bei denen reicht die Ergebniskontrolle, anderer brauchen mehrere Stichprobenkontrollen und einige sogar permanente Betreuung. Bei denen hat man stets das Gefühl „hinterher sein zu müssen“. Das kostet Geld und bindet unnötig personelle Ressourcen. Wer jedoch in einem Persönlichkeitstraining gelernt hat, wie man sich selbst einer kritischen Prüfung unterzieht, der wird zum wertvolleren Mitarbeiter. Viele Chefs halten Selbstkontrolle für reine Charaktersache. Das ist unwahr. Selbst kleinen Kindern kann man geregelte Abläufe durch Konsequenz beibringen.

Fazit: Sowohl mit Baumaterialien als auch mit Worten lassen sich Brücken bauen. Beide stellen eine Verbindung her, wo vorher nichts war. Der Trockenbau beispielsweise arbeitet wie die Rhetorik mit fixen Bauteilen, die es richtig anzuordnen und einzuarbeiten gilt. Kenntnis und Kompetenz sind in beiden Fällen die Voraussetzungen. □

Die Kunden werden immer mündiger, fordernder und halten sich selbst für Profis.

Tatjana Lackner



HARDIEPLANK® FASSADENBEKLEIDUNGEN



HARDIEPANEL® FASSADENBEKLEIDUNGEN

Fassadenbekleidungen die begeistern

Baumaterialien aus Faserzement von James Hardie verleihen Ihrem Haus einen einzigartigen Charakter. Wetterbeständig, langlebig und erhältlich in unterschiedlichen Strukturen sowie in einer Vielzahl an Farben.

HardiePlank® Fassadenbekleidung – sieht aus wie Holz – stark wie Beton

HardiePlank® Paneele bieten die natürliche Schönheit von Holz, sind jedoch aus unverwüstlichem James Hardie Faserzement und bedürfen kaum einer Wartung.

HardiePanel® Fassadenbekleidung – großformatige Fassadenlösungen aus Faserzement

Mit HardiePanel® Fassadenbekleidungen von James Hardie erhält jede Gebäudefassade ein unverwechselbares und dauerhaft schönes Aussehen.

© 2019 James Hardie Europe GmbH.
™ und ® bezeichnen registrierte und eingetragene Marken der James Hardie Technology Limited und James Hardie Europe GmbH.