

Small Talk – eine Kunst

Fachgespräche sind wichtig, doch daneben hilft Small Talk, die Beziehung zu festigen und Vertrauen aufzubauen. Maria Th. Radinger, Unternehmensberaterin und Etikette-Trainerin in Wirtschaft und Hotellerie, macht sich Gedanken über die Kunst der angeregten Unterhaltung

Stellen Sie sich vor: Sie fahren mit einem neuen Geschäftspartner auf eine Messe. Die ersten Minuten plaudern Sie über die Fahrt, das Angebot auf der Messe und das Wetter. Doch worüber unterhalten Sie sich in einer Stunde?

Für Ungeübte im Small Talk ist das ein sehr unangenehmer Gedanke. Ihnen wird in diesem Moment bewusst, dass man sich auch auf Small Talk vorbereiten muss. Überlegen Sie sich also schon im Vorfeld Themen, über die sie gern reden. Noch besser ist es, wenn Sie es schaffen, dass Ihr Kunde über sich erzählt. Möglicherweise wählt er im Laufe der Unterhaltung ein Thema, bei dem Sie sich gar nicht auskennen. Das ist nicht schlimm, sondern kann sich als Chance für Sie herausstellen. Menschen freuen sich, wenn sie über ihre Interessen erzählen können. Hören Sie also aufmerksam zu, denn dann können Sie auch interessierte Fragen stellen. Damit kann sich das Gespräch für Sie in die richtige Richtung entwickeln. Wer erzählt nicht gerne über sein Lieblingsthema?

Wichtige Fähigkeit

Wozu müssen wir überhaupt Small Talk führen können? Genügt es nicht, wenn wir mit Geschäftspartnern so schnell wie möglich »zur Sache« kommen?

Die Kunst Small Talk zu halten, beinhaltet die Fähigkeit, »mit Menschen zu können«. Im Gegensatz zu geschäftlichen Gesprächen, die sachorientiert und absichtsgelenkt sind, bedeutet Small Talk, dass die beziehungsorientierte Intention im Vordergrund steht. Wir gehen auf (fremde) Menschen zu und sprechen Sie an; daraus ergeben sich unter anderem folgende Möglichkeiten:



Small Talk schafft nicht nur ein gutes Gesprächsklima für die weitere Kommunikation, man erhält auch die Möglichkeit, sein Gegenüber besser kennenzulernen

- neue Beziehungen knüpfen und bestehende festigen
- Vertrauen aufbauen
- interessante Informationen erhalten
- gemeinsame Interessen finden
- gutes Gesprächsklima für die weitere Kommunikation schaffen
- Geschäftskontakte anbahnen
- Freunde gewinnen.

Im Berufsleben dient Small Talk unter anderem dazu, mit einer anderen Person »warm zu werden«, das Überwinden von Distanz, eine gute Gesprächsatmosphäre zu schaffen und natürlich als Einstieg für die weitere Unterhaltung.

Wie oft hört man, dass Small Talk lediglich oberflächliches Geplauder ist. Ja, das kann durchaus so beginnen. Wir führen ja auch nicht ständig Fachgespräche, sondern manch-

mal möchte man sich dabei auch ein wenig entspannen. Man möchte mehr über die Person erfahren, mit der man gerade verhandelt hat oder man möchte über ein spezielles Hobby mehr wissen. Was auch immer der Grund für Ihr Interesse an dieser Person ist, Small Talk bietet Ihnen die Möglichkeit mehr zu erfahren. Das Interesse an Ihrem Gegenüber ist die Voraussetzung für ein gelungenes Fachgespräch!

TH



Mag. Maria Th. Radinger, GAD-Mitglied, ist Unternehmensberaterin und Akkreditierte Wirtschafts-trainerin. Mit ihrem Unter-

nehmen »Guter Stil in Wirtschaft und Hotellerie« bietet sie Beratung und Training an. Info: www.guterstil.at