

HINWEISE ZUR GESPRÄCHSFÜHRUNG

Das Gespräch – oder: das A.I.D.A.-Prinzip

Es gibt viele Möglichkeiten und Gelegenheiten Frauen anzusprechen, sie für die kfd zu begeistern und nach einer Mitgliedschaft zu fragen. Damit Ihnen ein Gespräch leicht fällt und es im Sinne der Mitgliederwerbung – aber auch für Sie persönlich – erfolgreich verläuft, ist es sinnvoll, sich kurz mit einigen Grundprinzipien der Gesprächsführung vertraut zu machen.

Die einzelnen Schritte einer zielorientierten Gesprächsführung sind

Vorbereitung	Informationen über die örtliche kfd, ihre Ziele, Vorhaben, Besonderheiten und (besonderen) Projekte sammeln	
Kontaktaufnahme	A ttention/Aufmerksamkeit erzeugen	→ Was macht aufmerksam? Siehe u.a. Beispielsätze unten.
Problem- und Nutzenargumentation	I nterest/Interesse für Problem und Angebot bzw. Lösung gewinnen	→ Wofür interessiert sich die andere und warum?
Einwandbehandlung	D esire/Wunsch mitzumachen bzw. zu unterstützen	→ Einwände in drei Schritten entkräften. Siehe nachfolgende Seite.
Abschluss	A ktion/Aufruf mitzumachen	→ Fragen Sie konkret nach einer Mitgliedschaft.

Beispiele für erste Sätze:

- Haben Sie schon von unserer neuen Kampagne „Frauen.Macht.Zukunft.“ gehört? Die würde ich Ihnen gerne vorstellen...
- Kennen Sie schon unser Kampagnenmotto „Frauen.Macht.Zukunft.“? Es steht für die aktiven Frauen in der kfd. Wir wollen die Zukunft von Frauen in Kirche und Gesellschaft mitgestalten. Und Sie können uns dabei unterstützen...

Beispiel für die Ansprache einer Ihnen bekannten Frau:

- Hallo Frau Müller, Sie kommen doch immer (bzw. öfter/ab und zu) zu unseren Veranstaltungen. Dann kann ich Sie sicher auch für unsere Kampagne „Frauen.Macht.Zukunft.“ interessieren...

Hinweis: Die Wahl der Einstiegssätze ist immer abhängig von der jeweiligen Situation, in der Frauen angesprochen werden – zum Beispiel beim Equal Pay Day, auf dem Pfarrfest, nach dem Gottesdienst, bei einer kfd-Veranstaltung usw.

EINWÄNDE UND WIE SIE DAMIT RICHTIG UMGEHEN

Grundsätzlich gilt:

- Einwände sind völlig normal und nicht gegen Sie als Person gerichtet!
- Einwänden können wir ruhig und gelassen begegnen.
- Einwände müssen wir hinterfragen, um herauszufinden, was wirklich dahinter steckt.

Um mit Einwänden richtig umzugehen, ist es sinnvoll, zu erkennen, um welche Art Einwand es sich handelt. Denn nicht jeder Einwand ist gleich – aber gegen jeden gibt es ein Gegenargument.

Die drei wichtigsten Formen von Einwänden:

1. Einwand als Vorwand

Ihre Gesprächspartnerin möchte das Gespräch einfach abblocken bzw. möglichst schnell beenden. Dies kann unterschiedliche Gründe haben. Wir sprechen hier von „Abwimmlerinnen“ oder „Abblockerinnen“.

Beispiel: „Ich habe keine Zeit.“, „Ich habe kein Interesse.“

2. Rationaler Einwand

Dieser Einwand beruht auf mangelnder Information, manchmal auch auf einem Missverständnis. Ihrer Gesprächspartnerin sind die Angebote und Dienstleistungen der kfd nicht verständlich genug. Sie weiß z. B. zu wenig darüber, was die kfd überhaupt leistet.

Beispiel: „Die kfd kenne ich ja gar nicht.“, „Die kfd ist doch nur was für ältere Frauen.“

3. Emotionaler Einwand

Hinter diesem Einwand steht immer ein emotionales Motiv. Oft stecken hinter diesem Einwand schlechte eigene Erfahrungen, Vorurteile oder negative Berichte Dritter.

Beispiel: „Ich brauche keinen extra Frauenverband.“, „Die kfd ist mir zu konservativ.“, „Ich habe gehört, die kfd macht eh nur Kaffeekränzchen.“, „Warum soll ich mich für die katholische Kirche engagieren, wenn Frauen dort keinen wirklichen Platz haben?“

Der richtige Umgang mit Einwänden – eine Checkliste

Einwände lassen sich nicht mit einem Satz vom Tisch wischen. Wir können möglichen Einwänden aber in fünf einfachen Schritten begegnen.

1. Einwand wahrnehmen und erkennen

Sie hören Ihrer Gesprächspartnerin aufmerksam zu und erkennen, ob der Einwand als Vorwand dient, ob er rationale oder eher emotionale Gründe hat.

2. Einwand annehmen und akzeptieren

Sie geben Ihrer Gesprächspartnerin erst einmal recht, hören ihr ruhig zu und lassen sie aussprechen. Vielleicht muss sich Ihre Gesprächspartnerin einfach mal „Luft verschaffen“. Wichtig ist, dass Sie ihr Sicherheit geben: „Ich nehme Ihren Einwand ernst ...“ (auch wenn er Ihnen abwegig erscheinen mag).

Formulierungsbeispiele: „Das kann ich aus Ihrer Sicht gut verstehen.“, „Da haben Sie auf den ersten Blick sicher recht.“, „Das kann ich gut nachvollziehen.“

3. Einwand hinterfragen

Statt auf den Einwand direkt mit Gegenargumenten oder gar Zurechtweisungen zu reagieren („Ja, aber ...“, „Das verstehen Sie falsch.“, „Das stimmt so gar nicht ...“), ist es viel sinnvoller, durch Fragen die Hintergründe des Einwands herauszufinden. Je besser Sie die Hintergründe verstehen, desto besser können Sie danach auch die richtigen Argumente platzieren.

Formulierungsbeispiele: „Wie kommen Sie darauf?“, „Was meinen Sie genau damit?“, „Woher haben Sie diese Information?“

4. Lösung anbieten

Nachdem Sie tatsächliche Gründe gegen eine Mitgliedschaft oder die kfd erfahren haben, können Sie jetzt auch ein zugkräftiges Gegenargument anbringen.

Beispiel: Angenommen, Ihre Gesprächspartnerin hat Ihnen entgegengehalten, dass sie sich schon woanders engagiert. Nach Akzeptanz (2) und Rückfrage (3) haben Sie erfahren, dass sie Mitglied beim BUND ist. Nun können Sie einen Lösungsvorschlag anbieten.

Formulierungsbeispiel: „Gut, dass Sie sich für die Umwelt engagieren, aber was spricht dagegen, mit nur 25 Euro* im Jahr mitzuhelfen, Frauen in Kirche und Gesellschaft eine starke Stimme zu verleihen?“

Fehlen Ihnen Gegenargumente, sagen Sie, dass Sie sich gerne erkundigen werden und wann und wie Sie sich wieder melden. Sichern Sie dafür unbedingt die Kontaktdaten Ihrer Gesprächspartnerin.

* Dies ist ein Beispielbetrag. Bitte erkundigen Sie sich nach dem aktuellen Jahresmitgliedsbeitrag.

5. Einverständnis einholen

Versichern Sie sich, dass Ihre Gesprächspartnerin auf dem gleichen Stand ist wie Sie und sich sicher ist, dass Sie ihre Bedenken ernst genommen und aufgelöst haben. Formulierungsbeispiel: „Sind Sie damit einverstanden?“, „Sollen wir so verbleiben?“, „Sind Ihre Bedenken damit ausgeräumt?“

Drei Beispiele, wie Sie mit Einwänden umgehen können:

Einwand 1:

Zu werbende Frau:

„... Ihr Anliegen finde ich wichtig, aber bei dem Image, das die katholische Kirche hat.“

Sie als kfd-Werbebotschafterin:

„... da haben sie recht, das Bild der Kirche in der Öffentlichkeit ist im Moment sicherlich nicht immer positiv. Das finden wir auch. Aber gerade deshalb ist es wichtig, dass sie uns unterstützen. Denn wir brauchen Frauen, die mit uns eine Kirche schaffen, die menschnah ist und die sich den Nöten und Sorgen der Gläubigen annimmt. Wir wollen auch, dass Frauen mehr Einfluss auf Kirche haben/mehr in der Kirche zu sehen sind/mehr an der Gestaltung von Kirche beteiligt werden ...“

Einwand 2:

Zu werbende Frau:

„... das kann ich jetzt nicht entscheiden, da muss ich erst mal drüber nachdenken.“

Sie als kfd-Werbebotschafterin:

„... das kann ich gut verstehen. Auch ich entscheide oftmals nicht sofort. Aber offen gesagt, möchten Sie nicht auch, dass Frauen aktiv in Gesellschaft und Kirche gefördert werden? Dazu gehört auch unser Einsatz für soziale Themen in Deutschland – z. B. für die gleiche Bezahlung für gleiche Arbeit von Frauen und Männern (Equal Pay), für eine bessere Anerkennung von Erziehungs- und Pflegezeiten in der Rente, für bessere Kinderbetreuung oder gegen häusliche Gewalt. Wir treten ein für faire und nachhaltige Lebens- und Arbeitsbedingungen für Frauen. Mit Ihrer Mitgliedschaft verleihen Sie Frauen eine starke Stimme und fördern gleichzeitig die Gestaltung von Gesellschaft und Kirche in unserem Land.“

Einwand 3:

Zu werbende Frau:

„... ich mach schon so viel, ich unterstütze schon UNICEF und das örtliche Kinderkrankenhaus.“

Sie als kfd-Werbebotschafterin:

„... super, das finde ich toll, dass Sie Verantwortung übernehmen und nach dem Motto aller guten Dinge sind drei, wäre eine kfd-Mitgliedschaft sicher gerade noch das, was fehlt. Unser Mitgliedsbeitrag beträgt lediglich 25 Euro* im Jahr und Sie geben damit Frauen eine starke Stimme in Kirche, Gesellschaft und Politik.“

* Dies ist ein Beispielbetrag. Bitte erkundigen Sie sich nach dem aktuellen Jahresmitgliedsbeitrag.

Hinweis:

Auch wenn die beste Einwandbehandlung nicht fruchtet, heißt die Regel: Bedanken Sie sich für das Gespräch. Und „entlassen“ Sie Ihre Gesprächspartnerinnen mit einem positiven Gefühl. Auf keinen Fall schlechtes Gewissen vermitteln/Schuldgefühle wecken!

WIE AUS EINEM GUTEN GESPRÄCH EIN ERFOLGREICHES WIRD

Grundsätzlich gilt:

Der Abschluss für eine neue Mitgliedschaft ist im Grunde die natürliche Fortsetzung einer guten Argumentation im Vorfeld. Oft wird die „Frage nach der Unterschrift“ unter einen Mitgliedsantrag aus Angst vor einem „Nein“ vermieden. Das ist normal, führt aber auch dazu, dass Sie sich selbst um Ihre Erfolgserlebnisse bringen und potenzielle Neumitglieder ent schlüpfen. Fast alle Menschen brauchen für den Abschluss einen „kleinen Schubser“ – und der kommt in diesem Falle von Ihnen.

Achtung „Verschieberitis“:

In rund zwei Dritteln aller Gespräche besteht die Neigung zur „Verschieberitis“. Ihre Gesprächspartnerin möchte sich trotz guter Absichten „die Sache noch einmal durch den Kopf gehen lassen“. Begegnen Sie dieser Unsicherheit mit den Mitteln der Einwandbehandlung bzw. entlassen Sie Ihre Gesprächspartnerin nicht ohne eine konkrete Vereinbarung. Das Minimum ist hier die Aufnahme der Adresse, um Informationsmaterial über die kfd zuzusenden oder alternativ die Verabredung zu einem Telefonanruf, den Sie als Werbebotschafterin tätigen. Lassen Sie sich nicht auf ein „Ich melde mich bei Ihnen ...“ ein!

„Kaufsignale“ erkennen:

Achten Sie darauf, ob und wann Ihnen Ihre Gesprächspartnerin signalisiert, dass sie bereit ist, die kfd mit einer Mitgliedschaft zu unterstützen. Solche Signale können verbal und nonverbal erfolgen.

Beispiel verbal: „Wozu verpflichte ich mich denn mit meiner Mitgliedschaft?“

Beispiel nonverbal: anhaltender Blickkontakt, Lächeln, Kopfnicken, Blick auf Materialien, Griff nach Flyern oder Streumitteln

Reaktion auslösen:

Nach ersten positiven Signalen können Sie einen Reaktionsauslöser starten, der bei Ihrer Gesprächspartnerin das innerliche „Ja“ zur neuen Mitgliedschaft auslöst.

Beispiel: Sie können noch einmal die Vorteile zusammenfassen. Sie können ein zusätzliches, positives Argument anschließen. Sie können direkt zur neuen Mitgliedschaft auffordern: „Wollen Sie noch in diesem Jahr/gleich nächsten Monat Mitglied der kfd werden?“

Entscheidung bestätigen:

Gerade weil sich die meisten Menschen mit prinzipiellen Entscheidungen schwertun, brauchen sie nach dem Abschluss einer neuen Mitgliedschaft noch einmal die Bekräftigung von Ihnen, eine gute Entscheidung getroffen zu haben.

Das kann sein:

- ein einfaches mündliches „Dankeschön“ oder die Ankündigung eines zeitnahen Schreibens,
- eine konkrete Einladung zu einem Treffen,
- ein Hinweis auf eine Veranstaltung.