



Kommunikation 4.0

Digital und persönlich überzeugen

Inhalt

Über den Autor	2
Kommunikation 4.0 – Digital und persönlich überzeugen	3
Die Zoom-Müdigkeit überwinden	4
Die perfekte Vorbereitung	7
Die Komposition - Zusammenspiel der Technik	8
Der Hintergrund	10
Die Kamera und Ihr Auftreten	11
Bild-/Ton-Check	13
Live: Wirkungsvoll digital	14
Teilnehmer ins Gespräch reinholen	14
Parallele Aktivitäten moderieren	19
Als Persönlichkeit überzeugen	20
Smalltalk: Wie war die Anfahrt?	20
Teilnehmer einbeziehen	21
Authentische Stimme & Ausstrahlung	22
Ein guter Schluss zielt alles!	23
Technikempfehlungen	24
Kamera	24
Mikrofon	25
Sonstiges	26
Das Fazit für Sie	27

Über den Autor

Michael Kienzle ist Keynote Speaker, Trainer und Coach aus Leidenschaft. Seine Vorträge und Seminare basieren auf über 10 Jahren Vertriebs- und Führungserfahrung und 20 Jahren Training.



Seine Expertise ist die überzeugende Expertenrhetorik. Einzigartig ist sein Ansatz der zielathischen® Rhetorik. Pragmatisch verdeutlicht er damit seinen Teilnehmern, wie man ZIELorientiert und empATHISCH Gespräche erfolgreich führt.

Dabei kam er zu seiner heutigen Tätigkeit als Speaker & Trainer sprichwörtlich wie die Jungfrau zu ihrem Kind. Als Führungskraft musste Michael Kienzle feststellen, dass die fachliche Kompetenz allein nicht ausreicht, um Menschen zu führen und zu motivieren. Ein Freund gab ihm den Tipp, verkaufen zu lernen. Denn wer ein Produkt/Leistung gut verkaufen kann, kann auch Menschen leichter führen & motivieren.

Also lernte er das Verkaufen und Präsentieren von der Pike auf und stellte schnell fest, wie einfach es war, erfolgreich zu sein. Seine Kunden reichen vom Handwerksbetrieb bis hin zum Dax-Konzern. 2020 erhielt Michael Kienzle von Gründer.de die Auszeichnung Top-Experte. Das Geheimnis ist, gehe den Weg:

Vom Experten zum Überzeuger!

Kommunikation 4.0

– Digital und persönlich überzeugen

Schon vor 10 Jahren wurde der Begriff Industrie 4.0 geprägt. Doch erst durch Corona hat die digitale Kommunikation den aktuellen Stellenwert erhalten. Mittlerweile hat jeder Vierte täglich mehr als 10 dienstliche Video-Calls. Und noch viel wichtiger:

Digitale Meetings werden ihren neuen hohen Stellenwert auch nach der Pandemie behalten.

Bisher waren „digitale Treffen“ nur für eher unverbindliche informative Termine oder für als unwichtig eingestufte Gespräche üblich. Doch aktuell investieren Personen und Unternehmen sehr viel Zeit & Geld in ihre professionelle digitale Kommunikation. Bleiben Sie ganz vorn mit dabei.

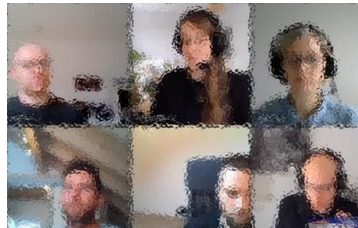
Mit diesem Leitfaden werden Ihre Kunden und Gesprächspartner Sie in Videokonferenzen so authentisch und professionell erleben, als wären Sie live vor Ort.

Die Zoom-Müdigkeit überwinden

Eine Studie der Stanford University (USA) hat die Nebenwirkungen von Videokonferenzen auf Menschen untersucht und das Ergebnis „Zoom-Müdigkeit“ genannt. Die Wissenschaftler haben 4 Faktoren definiert, welche für die besondere Belastung verantwortlich sind – und welche Maßnahmen dagegen helfen.

Stressfaktor 1: Intensiver Augenkontakt

Erster Faktor ist ein übermäßiger Augenkontakt. In einer normalen Besprechung schauen die Leute den Sprecher unterschiedlich an, machen sich Notizen oder schauen woanders hin. Doch in Videokonferenzen schaut jeder die ganze Zeit auf jeden. Ein Zuhörer wird nonverbal wie ein Sprecher behandelt. Das heißt: Selbst, wenn Sie nicht sprechen, starren Sie alle an. Für viele Menschen, die selbst nicht gern vor anderen sprechen, ist das unterbewusst eine extreme Stresssituation.



Jeder Teilnehmer fühlt unter ständiger Beobachtung

Ebenfalls belastend ist die Größe und Nähe der anderen Gesichter. Je nachdem wie groß der Monitor ist und wo er steht, sind die anderen Gesichter für unser Gehirn so groß und nah wie sonst nur im persönlichen Gespräch unter Freunden. Finden diese Gespräche über mehrere Stunden mit mehr oder weniger fremden Menschen statt, stellt dies der Studie zufolge eine enorme geistige Belastung dar.

Stressfaktor 2: Der eigene Anblick

Sich während eines Video-Chats ständig selbst zu sehen, ist ermüdend. Die meisten Videoplattformen zeigen ein Quadrat davon, wie Sie während eines Chats vor der Kamera aussehen.

Es gibt einige Studien, die belegen, dass wir uns selbst kritischer gegenüberstehen, wenn wir ein Spiegelbild von uns sehen. Tun wir das zu lang, hat das emotionale negative Konsequenzen. Es ist unnatürlich und erzeugt Stress.

Stressfaktor 3: Zu wenig Bewegung

Persönliche und telefonische Gespräche ermöglichen es Menschen, herumzulaufen und sich zu bewegen. Bei Videokonferenzen haben die meisten Kameras jedoch ein festgelegtes Sichtfeld. Das bedeutet, dass eine Person am selben Ort bleiben muss und die Bewegung sehr eingeschränkt ist. Menschen in Bewegung bringen meist bessere kognitive Leistungen und sind einfach wacher.

Stressfaktor 4: Nonverbale Rätsel

In Video-Chats müssen wir mehr Kraft investieren, um nonverbale Signale zu senden und zu empfangen. Plötzlich müssen wir darauf achten, ob unser Kopf im Bild ist, übertrieben nicken oder einen Daumen nach oben in die Kamera halten. Diese Menge an nonverbalen Sendungen, über die wir sonst nicht nachdenken, erfordert viel mehr unserer kognitiven Kraft. Auch das Empfangen gestaltet sich schwieriger. Gesten können im Video-Meeting verschiedene Bedeutungen haben. Ein Seitenblick im persönlichen Meeting bedeutet etwas anderes, als wenn man im Video-Chat zur Seite schaut. In letzterem Fall ist vielleicht einfach ein Kind ins Zimmer spaziert.

Für die von der Studie gefundenen unterbewussten Stressfaktoren gibt es jedoch einfache Lösungen. Hier ein paar schnelle Workarounds für Sie:

Lösung 1: Intensiver Augenkontakt

Bis die Plattformen ihre Benutzeroberfläche ändern, empfiehlt es sich, die Vollbildoption zu deaktivieren und die Größe des Fensters zu verringern, um die Gesichtsgröße zu minimieren. Wenn Sie einen Computer mit externer Tastatur statt eines Laptops nutzen, erhöhen Sie Ihren Abstand zum Monitor, um für Ihr Gehirn einen normalen Gesprächsabstand zu simulieren. Achten Sie darauf, dass nicht nur Ihr Kopf, sondern auch ein Teil Ihres Oberkörpers zu sehen ist.

Lösung 2: Der eigene Anblick

Checken Sie vor dem Meeting Ihr Erscheinungsbild. Passt alles? Dann nutzen Sie die Funktion "Selbstansicht ausblenden" oder legen Sie ein anderes Fenster über Ihr Bild.

Lösung 3: Zu wenig Bewegung

Bauen Sie vor Ihrem Meeting Energie ab. Machen Sie einen kleinen Spaziergang oder ein wenig Gymnastik. Haben Sie mehr Bewegungsspielraum, dann können Sie Ihr Meeting im Stehen durchführen. Ein Tipp hierfür: Ein höhenverstellbarer Schreibtisch, an welchem die Kamera montiert ist, lässt Sie sowohl im Sitzen als auch im Stehen gut wirken.

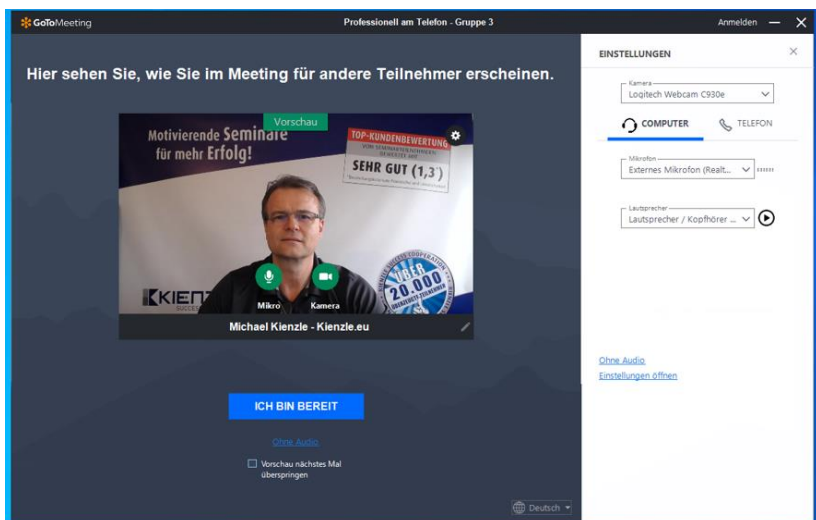
Lösung 4: Nonverbale Rätsel

Helfen Sie Ihrem Gegenüber, Ihre Körpersprache zu „entschlüsseln“. Moderieren Sie z.B. was Sie gerade tun, denn Ihr Gegenüber kann das nicht sehen. Doch dazu später mehr...

Die perfekte Vorbereitung

Die richtige Vorbereitung nimmt Ihnen sehr viel Stress und lässt Sie natürlicher rüberkommen. Das verbessert die Atmosphäre sowie die Aufmerksamkeit und damit wiederum Ihre eigene Wirksamkeit in Ihren digitalen Terminen. Mit Vorbereitung oder sogar einem ausgearbeiteten Konzept mit einem festen Setup für Ihre Videokonferenzen gewinnen Sie enorm an gefühlter Kompetenz, Souveränität und damit auch Wirksamkeit.

Nehmen Sie sich also einmal Zeit, den kompletten Aufbau Ihrer Videokonferenzen zu überdenken und strukturiert festzuhalten. So basteln Sie nicht jedes Mal neu herum, sondern wissen genau, wie es perfekt ist. Mit dieser Gewissheit gehen Sie gleich ganz anders in die Gespräche rein. Alle gängigen Programme bieten Ihnen die Möglichkeit, eine Generalprobe zu machen. So können Sie Ihre Bild- und Tonqualität prüfen und gehen mit einem guten Gefühl in Ihr Meeting.



Die Komposition - Zusammenspiel der Technik

Zu Beginn der Pandemie wurden Webcams, Mikrofone sowie Kameras aller Preisklassen mit Gold aufgewogen und an jeder Ecke gab es Ratgeber zu Technik, Ton und Licht. Was dabei etwas aus dem Blick geriet, ist, dass am Ende die Gesamtkomposition, also das Zusammenspiel aller Einzelteile, zählt. Betrachten Sie sich beim Einstellen und Positionieren der Geräte selbst im Video. Ihr Ziel: Eine möglichst natürliche Gesprächssituation herstellen.

1. Das Mikrofon

Fangen wir mit dem einfachsten an. Vorhandene Mikrofone, wie beispielsweise in Laptops, haben meist eine schlechte Tonqualität. Deshalb sollten Sie sich und Ihren Teilnehmern eine gute Tonqualität mit einem externen Mikrofon gönnen. Platzieren Sie das Mikrofon vor sich auf dem Tisch, damit Sie direkt reinsprechen können. Sorgen Sie dafür, dass Sie trotzdem den kompletten Monitor betrachten können und dass ebenfalls etwas Abstand zur Tastatur gegeben ist, falls Sie etwas tippen möchten. Und wichtig: Das Mikrofon selbst sollte nicht im Bildausschnitt auftauchen.

2. Die Kameraposition

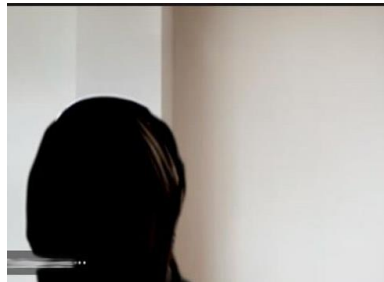
Platzieren Sie die Kamera möglichst nah am oberen Rand Ihres Bildschirms. Das ist nötig, damit Sie den Bildausschnitt Ihrer Gesprächspartner ebenfalls nah an die Kamera heranrücken können. So erwecken Sie den Eindruck, dass Sie wirklich Blickkontakt herstellen und nicht „irgendwohin“ schauen.

3. Lichtposition und -farbe

Die optimale Ausleuchtung gibt es nur von vorne. Licht von hinten lässt Sie als Silhouette erscheinen und kaum Mimik usw. erkennen. Licht von den Seiten oder oben/unten lässt Sie „schattig“ wirken und verstärkt Falten, Augenringe oder lichtetes Haar. Auch die „Wärme“ des Lichts spielt eine Rolle. Zu kaltes Licht lässt Sie künstlich oder kränklich wirken, während zu warmes Licht Sie schnell orange oder rot erscheinen lässt. Achten Sie darauf, dass Sie im Video eine natürliche Hautfarbe bekommen. Nutzen Sie eine Kamera, können Sie zusätzlich den „Weißabgleich“ einstellen und somit die perfekte Hautfarbe für sich und Ihren Hintergrund einstellen. Ziel ist es immer, möglichst natürlich zu wirken.



Beleuchtung von oben lässt Sie im sprichwörtlich ungünstigen Licht erscheinen



Von hinten beleuchtet erscheinen Sie nur als Silhouette

Der Hintergrund

So wichtig wie die Komposition der Technik ist auch die Komposition Ihres Hintergrundes. Führen Sie Ihre Video-konferenzen im Büro, heimischen Arbeitszimmer oder im Wohnzimmer durch? Alle drei Orte können mehr oder weniger gut geeignet sein. Es gibt Wohnzimmer, die besser als das Büro geeignet sind. Fragen Sie sich: Welche Gegebenheiten sind vorhanden und wie können Sie diese positiv beeinflussen? Kontrollieren Sie folgende Faktoren:

1. **Gegenstände im Hintergrund**

„Wachsen“ Ihnen Pflanzen aus dem Kopf oder liegen Gegenstände herum? Räumen Sie auf und platzieren Sie gerne auch Gegenstände wie Bücher ganz bewusst. Denn Strukturierte Hintergründe wirken kompetenter.

2. **Bewegung im Hintergrund**

Bewegung zieht Aufmerksamkeit an. Egal ob es Autos im Fenster hinter Ihnen, Kinder oder Haustiere sind, bewegt sich etwas, dann lenkt es von Ihnen ab.

3. **Virtuelle Hintergründe**

Vermeiden Sie virtuelle Lösungen. Diese verstärken die künstliche Atmosphäre. Zudem sind diese ohne Green-screen oft fehlerhaft. Unseriös wirkende No-Gos sind „lustige Hintergründe“ wie Strände oder Gefängniszellen.



*Beispiel mögliche Lösung:
Hintergrund weichzeichnen*



*Geplant, aber nicht konsequent
umgesetzt. Wirkt wie Notlösung.*

Die Kamera und Ihr Auftreten

Der richtige Hintergrund ist wichtig, damit Sie im Vordergrund stehen können. Ihr Auftreten als Person ist das entscheidende Kriterium für Ihre positive Wirkung in der Videokonferenz.

Haben Sie im vorigen Schritt Ihre Kamera am oberen Bildschirmrand platziert ist es jetzt wichtig Ihre Sitzposition so einzustellen, dass Ihr Kopf auf Höhe der Kamera ist. Denn der typische „Laptopblick“ von oben herab wirkt zum Beispiel arrogant. Schaut man dagegen auf Sie herab, wirken Sie verloren. Kontrollieren Sie im Testbild, ob Sie Augenhöhe zu Ihren Gesprächspartnern erreichen.



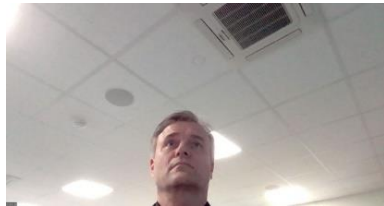
Gesprächspartner am oberen Rand

Nächster wichtiger Faktor ist der passende Bildausschnitt, welcher nicht nur für den Hintergrund wichtig ist. Es ist auch essenziell, wie groß Sie erscheinen und was man von Ihnen sieht. Das ist das Wichtigste für Ihr Auftreten:

Sie sind mehr als nur ein Kopf

Denn neben dem „Lächeln“ als Sympathiefaktor haben wir alle gelernt, in Gesprächen auf unsere Körpersprache zu achten. In der Videokommunikation wird dieser Faktor stark unterschätzt. Dabei gilt es hier noch viel stärker auf die Körpersprache zu achten. Benutzen Sie die Hände? Dann achten Sie darauf, dass diese auch im Bildausschnitt zu sehen sind.

In Ihrem Kameraausschnitt sollte also mehr als nur Ihr Kopf zu sehen sein. Zeigen Sie etwas Oberkörper. So können auch Ihre Gesprächspartner wichtige Hand- und Armbewegungen wahrnehmen. Damit passt Ihre Mimik zum Gesagten.



*Negativbeispiel:
Kopf abgeschnitten*

Kleider machen Leute

Diese Weisheit ist nichts Neues, doch man sollte sich von Zeit zu Zeit daran erinnern. Es gibt wahre Anekdoten von CEOs, die ohne Hose in der Videokonferenz saßen. Man sollte also meinen, selbst die Mindestanforderung, überhaupt eine Hose zu tragen, hätte sich herumgesprochen. Dem ist nicht so.

So lässt sich ein Trend zu legerer Kleidung feststellen. Dies wirkt ab einem gewissen Punkt nicht mehr seriös. Fragen Sie sich morgens vor dem Home-Office oder vor wichtigen Terminen einfach zum Beispiel: „Was soll ich zu Termin XY am besten anziehen?“



„Von oben“ wirkt schnell arrogant

Das muss nicht immer Anzug und Krawatte sein, aber es sollte dem Kontext angemessen sein. Oder gehen Sie die übliche Routine durch. Entfusseln Sie einmal Ihre Kleidung, richten nochmal die Frisur oder legen nochmal etwas Deo oder Parfüm nach. Klar riechen Ihre Gesprächspartner nichts durch Kamera und Mikrofon, doch es beeinflusst unterbewusst Ihr eigenes Auftreten.

Bild-/Ton-Check

Stellen Sie sich nun einmal vor, Sie nehmen den Telefonhörer ab und hören Ihren Gesprächspartner sehr laut sagen: „Hallo? Hallo, können Sie mich hören? Hallo?“ und dann ein 2- oder 3-maliges lautes Klopfen, weil jemand auf den Hörer trommelt. Es ist leicht nachvollziehbar, dass Sie jetzt schon dazu neigen, die Kompetenz Ihres Gesprächspartners anzuzweifeln.

„Hallo, können Sie mich hören?“ ist kein professioneller Gesprächseinstieg.

Machen Sie eine Generalprobe, um vom ersten Moment an souverän und kompetent zu wirken. Denn auch digital gilt: Sie haben nur eine Chance für einen guten ersten Eindruck. Kontrollieren Sie also vor dem Termin immer Kamera, Bildausschnitt, Mikrofon sowie Ihre Umgebung und regulieren Sie das Licht. Es spricht nichts dagegen, nachzuregulieren, wenn der Tag zur Nacht wird. Doch zu Beginn sollte alles stimmen.

Beachten Sie dabei: Machen Sie den Check so, dass eventuell schon vorhandene digitale Gäste nichts davon mitbekommen.



Mit etwas Übung reichen 3 Minuten vorab für den perfekten Look.

Live: Wirkungsvoll digital

Technik und Vorbereitung sind das eine. Das andere ist Ihr Live-Auftritt vor der Kamera. Alles, was bis hierher passiert ist, war darauf ausgerichtet, Sie möglichst natürlich und authentisch in der digitalen Kommunikation darzustellen. Es geht nicht um künstlerischen Anspruch oder die bestechende Optik von Hochglanz-Werbevideos. Es geht nur darum, Ihre Teilnehmer vergessen zu lassen, dass alles digital stattfindet und dass Sie Ihre volle persönliche Wirkung entfalten können. Dafür gibt es ein paar Kleinigkeiten zu beachten.

Teilnehmer ins Gespräch reinholen

Zuallererst geht es nicht um Sie, sondern eigentlich um Ihre Teilnehmer bzw. um Ihre Wirkung auf die anderen Personen. Durch die örtliche Entfernung und die virtuelle Grenze des Monitors sind Ihre Teilnehmer emotional weiter entfernt als in Präsenzterminen.



Die Teilnehmer im Blick behalten

Sie stehen also zunächst vor der Herausforderung, die Teilnehmer einzubinden und im Verlauf ein paar Extra-Regeln zu beachten.

Vorstellung

Wenn es keine wiederkehrenden Meetings im gewohnten Kreis sind, beginnt das schon beim Vorstellen aller Teilnehmer. Wer sind Sie? Wer sind die anderen?

Also behandeln Sie es wie bisher auch und leiten Sie eine Vorstellungsrunde ein. Denken Sie auch an eine Begründung, wie zum Beispiel: „Ich denke, wir kennen uns noch nicht alle persönlich. Damit wir heute eine gute gemeinsame Lösung finden, ist es wichtig...“

Gehen Sie mit gutem Beispiel voran und geben Sie dabei den Rahmen vor. Denn je nach Größe der Gruppe oder auch Anlass (Workshop, Meeting, Online-Seminar) ist eine allzu ausführliche Vorstellung ein zu großer Zeitfresser.

Definieren Sie also einen passenden Rahmen:

- bei einem konstruktiven Workshop mit weniger als 6 Personen ist zum Beispiel eine kurze freie persönliche Vorstellung angemessen
- bei einem Online-Seminar mit 6-10 Teilnehmer vielleicht nur eine kurze Vorstellung mit Namen und Position
- bei Seminaren mit mehr als 10 Teilnehmern tut es eventuell auch eine Teilnehmerliste

Erwartungsabfrage

Je nachdem, ob Meeting, Verkaufsgespräch oder Seminar, sollten Sie auch die Erwartungen der Teilnehmer abfragen. So holen Sie die Teilnehmer mit einer inhaltlichen Interaktion ab und finden gleichzeitig ein Ziel, worauf Sie hinarbeiten können.

Stellen Sie beispielsweise Fragen wie:

- Welche Punkte sollten wir heute besprechen, damit Ihre Erwartungen...?
- Welche Erfahrungen haben Sie bisher gemacht mit...
- Inwieweit haben Sie bereits Erfahrung mit...?
- Was sind für Sie wichtige Punkte, welche wir heute besprechen sollten...?

Agenda und Ablauf

Erklären Sie Ihren Teilnehmern auch den Ablauf der nächsten Minuten oder Stunden. So wissen Ihre Teilnehmer, worauf Sie sich einstellen können, und es kommt nicht zu unangenehmen Rückfragen wie „Wann machen wir eine Pause?“

Also erklären Sie:

- Wann passiert was?
- Gibt es Pausen? Wenn ja, wann und wie lange?
- Gibt es einen inhaltlichen roten Faden, den man kennen sollte?
- Gibt es ein festes Ende oder ist das zu erreichende Ziel das Ende?

Regeln vereinbaren

Bei Meetings mit mehreren Teilnehmern lohnt es sich immer, bestimmte Regeln zu vereinbaren. So vermeiden Sie störende Geräusche, Durcheinandergerede oder plötzliches Verschwinden von Teilnehmern.

Beispiele sind hier:

- Bitten Sie Teilnehmer, welche nur als Zuhörer dabei sind, Ihr Mikrofon stumm zu schalten oder übernehmen Sie das. Gibt es doch etwas Wichtiges zu sagen, können sie Handzeichen geben.
- Bitten Sie alle aktiven Teilnehmer ebenfalls, die Stummschaltung selbst aktiv zu nutzen, um Hintergrundgeräusche und Rückkopplungen zu vermeiden.
- Bitten Sie um die Benutzung von Kopfhörern.
- Bitten Sie um das Abschalten des Bildschirms, wenn im Hintergrund etwas Ablenkendes passiert, welches sich gerade nicht anders vermeiden lässt.

Kurze Einführung in das System

Sind Ihre Teilnehmer Profis oder Einsteiger? Klären Sie kurz ab, inwieweit Ihre Teilnehmer mit der Technik vertraut sind. Erläutern Sie kurz die Möglichkeiten der aktiven Teilnahme, wie zum Beispiel die der Stummschaltung oder die Funktionsweise anderer Meeting-Tools wie Mindmaps oder digitaler Whiteboards, sobald Sie diese verwenden.

Personen direkt ansprechen

Um das Gesagte besser einordnen zu können, ist noch etwas wichtig. Haben Sie mehr als einen Gesprächspartner? Falls ja, kombinieren Sie jede an eine Person gerichtete Aussage mit deren Namen. Viele Menschen vertrauen unterbewusst darauf, dass der richtige Gesprächspartner sich angesprochen fühlt, nur weil Sie diesen anschauen. Doch denken Sie daran: Sie schauen auf einen Monitor. Ihre Gesprächspartner wissen wahrscheinlich nicht, wen Sie ansehen. Das Ergebnis ist dann:

„Tschuldigung, wen meinen Sie?“

Weisen Sie auch Ihre Teilnehmer darauf hin, wenn diese untereinander diskutieren. Lassen Sie diese immer die Personen immer namentlich direkt ansprechen, damit jeder das Gespräch verfolgen kann.

Parallele Aktivitäten moderieren

Dieser Abschnitt betrifft nochmal explizit die „nonverbalen Rätsel“, welche zur bereits erwähnten Zoom-Müdigkeit beitragen. Wir versuchen bisher, Ihren Gesprächspartnern das Gefühl zu geben, als seien Sie persönlich anwesend. Dazu gehört auch, dass Sie im Raum um Sie herum bestimmte Dinge tun. In Meetings, Workshops oder Verkaufsgesprächen tun Sie immer etwas. Entweder schauen Sie in Unterlagen, machen sich Notizen oder holen sich auch mal einen Kaffee.

Dagegen gibt es auch im digitalen Zusammentreffen nichts einzuwenden. Doch denken Sie daran: Die anderen sehen nicht, was Sie tun. Ihren Teilnehmern fällt nur auf, wie Sie zum Beispiel wegschauen, etwas außerhalb des Sichtbereichs tun oder sogar plötzlich ganz vom Bildschirm verschwinden. In Gesprächen vor Ort schauen Sie zum Beispiel auch nicht aus dem Fenster oder checken Ihre E-Mails auf dem Handy, denn das würden die anderen Personen als höchst unhöflich empfinden. Allerdings glauben genau das Ihre digitalen Gäste, wenn Sie diese darüber nicht aufklären, was Sie gerade tatsächlich tun, wenn Sie ständig zur Seite schauen.

Was tut die oder der da?

Moderieren Sie, was Sie tun. Sagen Sie zum Beispiel zu Beginn des Meetings, dass Sie ab und zu auf Ihre Notizen schauen oder neue anfertigen. Oder betrifft Sie der aktuelle Punkt im Meeting nicht? Dann sagen Sie doch einfach, dass Sie sich jetzt kurz eine Tasse Kaffee holen – alles so, als wären Sie tatsächlich vor Ort.

Als Persönlichkeit überzeugen

Beantworten Sie folgende Frage im Stillen für sich: Wie verliefen vor der Pandemie besonders erfolgreiche Gespräche bzw. Gespräche, an die Sie sich gerne zurückerinnern?

Wahrscheinlich haben Sie nun Events im Sinn, mit Menschen, mit denen Sie sich gut verstanden haben. Es ist egal, ob es Verkaufsgespräche, Unterhaltungen auf einer Messe oder Seminare mit tollen Teilnehmern waren. Sie alle verbindet eines: Die Chemie und das Drumherum stimmten einfach. Sie haben den ersten Smalltalk über das Wetter oder die Anfahrt geführt und einen Kaffee dabei getrunken. Sie haben aktiven Beziehungsaufbau betrieben. Bleiben Sie in der digitalen Kommunikation so nah an der Realität wie möglich, da unser Unterbewusstsein nie gelernt hat, digital zu kommunizieren.

Smalltalk: Wie war die Anfahrt?

In digitalen Gesprächen gelten die alten Regeln. Begrüßen Sie sich. Trinken Sie demonstrativ einen Schluck Kaffee. Halten Sie sich an die gleichen Grundregeln, wie zum Beispiel, dass Sie nicht gehetzt zum Gespräch zu erscheinen. Seien Sie früher bereit und vor allem vorbereitet. Ihre Gesprächspartner merken, wenn Sie abgelenkt sind und ständig auf Unterlagen schielen. Im Analogen würden Sie das auch nicht tun, oder?

Und am wichtigsten: Seien Sie so locker und persönlich, als wären Sie vor Ort. Beginnen Sie das Gespräch beispielsweise mit einem „Hallo Frau Müller, hallo Herr Becker, ich hoffe, Ihre Anfahrt war ebenso schön wie meine.“ Sie werden sehen, so gewinnen Sie das erste Lächeln des Gesprächs.

Teilnehmer einbeziehen

Um eine maximale Wirkung in der digitalen Runde zu entfalten und die Teilnehmer vergessen zu lassen, dass alles online stattfindet, binden Sie Ihre Gesprächspartner aktiv ein. Das hält nicht nur alle wach, sondern es verbessert darüber hinaus das kooperative Ergebnis enorm. Ganz klassisch tun Sie das sogar in Vorträgen: Sie stellen einfach Fragen.

Allerdings bietet auch der digitale Rahmen mehr aktive Mitarbeit. Eine Frage ist nicht Ihr einziges Mittel, um Ihre Gäste besser zu integrieren. Es gibt konkrete Werkzeuge, wie zum Beispiel digitale Whiteboards, an denen jeder mitarbeiten kann. Jeder kann ein digitales Post-it anheften, ein Punkt in einer Liste ergänzen oder etwas von A nach B schieben.

Reichen Sie mir mal bitte die Post-its

Damit gestalten Sie lebhaftere digitale Treffen mit großartigen Ergebnissen – so als säßen sie zusammen in geselliger Runde.

Agieren Sie gerne auch mal als Moderator und binden Sie die Teilnehmer bewusst in die Diskussion ein: „Herr Meier, wie stehen Sie zu dieser Thematik?“

Andere mögliche Fragen:

- Wie ist hier Ihr Eindruck?
- Welche Erfahrungen haben Sie hier bereits?
- Geht das in die Richtung, die Sie sich vorstellen?

Authentische Stimme & Ausstrahlung

Sie sollten im Allgemeinen zwar darauf achten, dass Sie in der digitalen Kommunikation möglichst nah an der analogen Realität bleiben. Doch Ihre Sprache, Stimme und Gestik sollten Sie etwas anpassen, damit Sie diesen Eindruck auch über die Videotelefonie senden können.

Konzentriert und bewusst reden

Ihre Stimme wird technisch transportiert, was Verzögerungen, Ausfälle und eine Verfremdung Ihrer Stimme mit sich bringen kann. Achten Sie also darauf, langsam und deutlich zu sprechen. Doch verfallen Sie bitte nicht in einen „Zeitlupenmodus“. Es geht nur darum, dass Sie sich nicht in Fahrt sprechen und wichtige Aussagen verloren gehen. Sprechen Sie bewusst und kontrolliert.

Machen Sie nach Ihren Aussagen längere Pausen, als Sie das im persönlichen Gespräch gewohnt sind. Denn die Gefahr des Überschneidens von Gesprächsinhalten ist online sehr viel höher als im direkten Gespräch.

Was Sie ausstrahlen, ziehen Sie an

Wirklich spannend sind Sie nur mit Körperspannung. Das ist im in Eindrücken gedämpften digitalen Raum umso wichtiger. Achten Sie verstärkt auf Ihre Körperspannung und vermeiden Sie ein Versinken im bequemen Stuhl.

Machen Sie Gesten nicht zu schnell oder gar außerhalb des Sichtfeldes deutlich. Und das Wichtigste: Auch digital wirkt ein Lächeln oft Wunder.

Ein guter Schluss ziert alles!

Ein gutes Ende in der Kommunikation ist oft ein neuer Anfang. Machen Sie eine Zusammenfassung, in welcher Sie Kunden und Gesprächspartner nochmal einbeziehen:

- „Was war für Sie das persönliche Highlight?“
- „Was werden Sie nun als nächstes umsetzen?“

Fassen Sie anschließend für alle zusammen und sorgen Sie dafür, dass ein konkretes Ergebnis stehen bleibt. Fast nichts ist schlimmer, als wenn sich Teilnehmer nach dem Ende fragen „So und was hat das jetzt gebracht?“.

Lächeln und winken

Neigt sich das Gespräch dem Ende zu, beenden Sie es mit einem Lächeln. Denn ein Blick verbindet Menschen und ein Lächeln verbindet Herzen. Es wäre doch schade, wenn Ihr letzter Gesichtsausdruck eine ernste Miene zeigt, weil sie konzentriert den Aus-Knopf suchen. Stehen Sie erst auf, wenn alle Teilnehmer offline sind oder Sie alles deaktiviert haben.



Foto von Mikhail Nilov von Pexels

*Ein freundlicher Abschluss
mit einem Lächeln!*

Technikempfehlungen

Kamera

Bei der Kamera gibt es zwei mögliche Varianten. Erstens eine Webcam, welche sich direkt an den PC/Laptop anschließen lässt. Zweitens Foto-/Videokameras, welche meist mit sogenannten „Capture Cards“ angeschlossen werden. Für Videokonferenzen haben alle modernen Kameras mehr als ausreichende Bildqualität.

Logitech C930e Business-Webcam

Eine Webcam mit guter Preis/ Leistung. Das Bild lässt sich per Software gut justieren. [Hier auf Amazon](#)

Mit Foto-/Videokamera für Top-Qualität

Möchten Sie Top-Qualität oder Sie haben bereits eine Foto-/Videokamera zuhause? Dann bieten sich „Capture Cards“ an. So können Sie die Bildsignale von Geräten mit guter Bildqualität und guten Einstellungsmöglichkeiten direkt in die Videokonferenz bringen.

Mit USB für PC/Laptop: [DIGITNOW! HDMI Capture Dongle](#)

Kleines Tool für große AHA - Effekte

Wenn Sie in Ihrem Online-Meeting Bilder oder Videos nutzen, können Sie mit diesem kleinen Studio Controller sich viel Arbeit sparen und sich entspannt auf Ihre Teilnehmer konzentrieren. [Elgato Stream Deck](#)

Mikrofon

Beim Mikrofon kommt es prinzipiell erstmal darauf an, ob Sie sich bewegen möchten. Kabelgebundene Mikrofone bieten sehr gute Sprachqualität für wenig Geld. Achtung: Klinkenstecker werden nicht von allen Laptops gut erkannt.

Für Einsteiger

Set mit Mikrofonarm und USB-Anschluss => [Auna MIC-900B](#)

USB - Ansteckmikrofon => [Lavalier Mikrofon](#)

Für Top-Qualität

Das „Røde NT-USB“ auf Amazon ->

Die mobile Alternative

Funk-Mikrofon System mit Ansteckmikrofon

Das „Røde Wireless GO“ & „SmartLav+“ auf Amazon ->

Sonstiges

Neben Kamera und Ton ist noch Licht und je nach Anwendung ein professioneller Hintergrund wichtig.

Licht

Eine ideale Lichtquelle ist mit Stativ, beweglich und in der Farbtemperatur einstellbar. Hier ist ein Beispiel für eine Lichtquelle, die Sie sehr gut hinter dem Monitor platzieren können. Sie können dieses entweder sehr schnell auf-/abbauen oder auch an einem festen Ort stehen lassen.

[Das „Elgato Key Light Air“ auf Amazon ->](#)

Roll-up Hintergrund

Für professionelle Zwecke bietet es sich oft an, einen professionell gestalteten Hintergrund zu benutzen. Ein professioneller Look, der sich auch wieder leicht verstauen lässt, ist hier zum Beispiel ein Roll-up Display. Diese lassen sich in unter 3 Minuten auf- und abbauen. Mit einer Breite von 1-3 Metern können Sie gute Hintergrund-Konzepte umsetzen. Allerdings müsste hierfür ein Grafiker einen Hintergrund gestalten.

[Beispiele für Roll-up Displays bei „Wir machen Druck“->](#)

Profitipps für Live-Stream & Effekte

Mit wenig Aufwand Teilnehmer begeistern

Blackmagic ATEM Mini

Für unter € 300 können Sie mit dem Blackmagic Design Atem Mini bereits Effekte einblenden, zwischen verschiedenen Perspektiven blenden und auch Greenscreen professionell einbinden.

[Weitere Infos auf Amazon](#)

Blackmagic Design Atem Mini Extreme ISOi

Optimal geeignet für Live-Streams mit Effekten & bis zu 8 Quellen
Das Besondere ist die Möglichkeit alle Quellen gleichzeitige direkt auf Festplatte im Videoformat zu speichern.

Eine Hardware welche ich mit Begeisterung selbst nutze und gerne jedem empfehle der mit wenig Aufwand Eindruck hinterlassen will.

[Weitere Informationen auf Amazon](#)

Das Fazit für Sie

Als Fazit lege ich Ihnen noch ganz persönlich, über diese Zeilen hier, folgenden Glaubenssatz nahe – mit einer Tasse Kaffee in der Hand und einem Augenzwinkern:

Digital ist real

Für manches Nicht-Mitglied im Club Generation Y oder Z ist das „online“ das Gegenstück zu „IRL“ (in real life). Doch vertrauen Sie mir, das Netz gehört spätestens jetzt zu unser aller realem Leben. Lassen Sie das zu und man wird es Ihnen im nächsten Video positiv anmerken.

Gehen Sie also vor dem nächsten Termin noch einmal alles durch und versuchen Sie Ihre Gesprächspartner vergessen zu lassen, dass irgendetwas anders ist. Wenn Sie das schaffen, haben Sie den Gipfel der digitalen Kommunikation erreicht.

Ich wünsche Ihnen viel Erfolg!



Michael Kienzle



Nutzen Sie unser kostenfreies
Beratungsgespräch

Professionell digital kommunizieren Videokurs

Weitere Informationen