

6.6. Das professionelle Auftreten in virtuellen Verhandlungen

Tipps, wie man online von sich überzeugt

Laut einer Metastudie der Hochschule Niederrhein rollt eine Welle der Preiserhöhungen auf den Einkauf zu. Dies bedeutet jede Menge Verhandlungen, um Erhöhungen abzublocken und sogar Preisnachlässe zu fordern. Heutzutage finden Verhandlungen vermehrt im virtuellen Rahmen statt. Dieser Artikel gibt praktische Tipps für ihren professionellen Online-Auftritt.

Wie richte ich meinen onlinefähigen Arbeitsplatz ein? Wie präsentiere ich mich vor meiner Kamera? Wie bringe ich meine Überzeugungen auch über dieses Medium „rüber“, ohne meinem Gesprächspartner nur gegenüber zu sitzen? Das sind nur einige der Fragen, die sich viele Einkäufer nun stellen.

Es ist wichtig, sich mit den Besonderheiten virtueller Verhandlungen auseinanderzusetzen und sich der Möglichkeiten der eigenen virtuellen Präsenz bewusst zu werden. Denn je besser Sie sich selbst und die Regeln von Kamera und Mikrofon kennenlernen, desto überzeugender können Sie virtuell, verhandeln. Ein paar grundlegende Besonderheit vorab: Jeder Beteiligte kann sich seinen Raum so gestalten, dass er sich wohlfühlt. Jeder Verhandler hat also die Möglichkeit, sich bewusst zu inszenieren und damit die Geschichte, die er erzählen will, zu gestalten. Dadurch, dass sich jeder in seiner eigenen Wohlfühlatmosphäre befindet, werden virtuelle Verhandlungen oftmals mehr auf Augenhöhe geführt, da man sich selbst viel besser 'von seinem Gegenüber und dem möglichen Druck abgrenzen kann.

In virtuellen Verhandlungen sind nicht alle Details der Körpersprache sichtbar - dadurch gehen viele Informationen über den Partner verloren, die wir von der Live-Präsenz gewöhnt sind. Kamera und Mikrofon nutzen wir ja erst seit Kurzem - hier gilt es zu lernen und dann aktiv zu gestalten: Wie möchte ich meine Geschichte erzählen? Wie möchte ich mich inszenieren?

Der ideale Arbeitsplatz

Im Idealfall investieren Sie in eine externe Kamera und ein professionelles Mikrofon oder Kopfhörer (am besten mit Rauschunterdrückung) ...Die Kamera sollte auf Augenhöhe ausgerichtet sein, nur so können Sie sich optimal präsentieren. Zudem ist es hilfreich, zwei Bildschirme zu nutzen: Auf dem einen Bildschirm sehen Sie alle Teilnehmer und auf dem anderen Ihre Unterlagen - dies hilft Ihnen auch dabei, richtig in die Kamera zu schauen.

Tipp: Eine Kamera ist oftmals etwas leblos, wenn es Ihnen also schwerfällt, in die Kamera zu lächeln, nehmen Sie ein Foto eines lieben Menschen und befestigen es direkt auf oder hinter der Kamera!

Der Hintergrund sollte ordentlich und möglichst senkrecht sein - eine simple Wand ohne Bilder oder auch Schrankwände eignen sich gut. Gerne können Sie auch aufrollbare Leinwände nutzen, hier können Sie zusätzlich auch ein Firmenbanner im Hintergrund präsentieren.

Was bedeutet das eigentlich - virtuelle Präsenz erlangen? Nun, Sie können nur mit dem wirken, was im Bild zu sehen ist. Dementsprechend müssen Sie sich so in Szene setzen, dass Ihre Präsenz das unterstreicht, was Sie erreichen wollen.

Bleiben wir zu Beginn bei dem eigentlichen Bildausschnitt. Üblicherweise handelt es sich hierbei um eine halbnaher Einstellung. Dabei sind Ihr Kopf und Oberkörper bis etwa zum fünften Knopf Ihres Hemdes oder Ihrer Bluse sichtbar. Dies erlaubt Ihnen, Ihre Aussagen auch durch Ihre Körpersprache zu unterstützen. Auch die Kamera-Achse ist von entscheidender Bedeutung. Zeigen Sie auf Ihre Kamera, wird Ihr Zeigefinger ganz dick oder verdeckt er das Bild. So wissen Sie, in welche Richtung Sie sprechen sollten, um Ihre Aussagen erfolgreich Ihrem Gegenüber anzutragen.

Technisch gesehen macht eine Kamera aus einem dreidimensionalen Bild immer ein zweidimensionales – dies gilt es zu beachten, wenn Sie sich vor der Kamera bewegen. Seitliche Bewegungen können dadurch schnell hektisch und unruhig wirken, probieren Sie das ruhig aus und vergleichen Sie - wie wirkt das Bild, wenn Sie sich von rechts nach links bewegen, oder wenn Sie sich auf die Kamera zu und von ihr wegbewegen? Auch in einer realen Unterhaltung bewegen Sie sich dynamisch mit Ihrem Gegenüber - übertragen Sie dieses Prinzip auf die Kamera-Achse und bewegen sich auf sie zu und weg: Ihr Bild wird lebendig. Zudem wirken Sie weitaus souveräner, je sicherer Sie mit der Kamera und Ihrer Präsenz spielen können.

Das Gegenüber: die Kamera

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Höheneinstellung Ihrer Kamera. Achten Sie darauf, dass Ihre Kamera auf Augenhöhe ausgerichtet ist, entweder mit einem Laptopständer oder mit einer externen Kamera mit Stativ. Letzteres hat den Vorteil, dass eine externe Kamera qualitativ besser und meist auch nachjustierbar ist und je besser und schärfer Ihr Bild, desto besser können Sie Ihre Aussagen überbringen.

Achten Sie auch darauf, dass Sie gut ausgeleuchtet sind, kein Fenster im Hintergrund haben und dass das Licht von seitlich-vorne kommt, um Spiegelungen und Unschärfe zu vermeiden. Ebenso sollten Sie auf den Winkel achten, indem Sie in die Kamera schauen. Wussten Sie, dass Ihre beiden Gesichtshälften unterschiedlich wirken? Probieren Sie es aus, decken Sie abwechselnd eine Gesichtshälfte zu und fotografieren Sie sich selbst. Es kann sehr gut sein, dass Sie zwei völlig unterschiedliche Geschichten erzählen - ohne überhaupt etwas gesagt zu haben.

Des Weiteren spielt der Blickwinkel, den Sie zur Kamera einnehmen, eine Rolle: Vergleichen Sie, wie Sie wirken, wenn Sie senkrecht zur Kamera schauen oder Ihre Stirn nach vorne oder hinten kippen. Sie werden sehen, wie unterschiedlich Sie wirken können.

Je sicherer Ihr Bewusstsein für Ihre eigene Wirkung ist, desto selbstsicherer werden Sie. Schließlich können Sie nun entscheiden, welche Ihrer Seiten Sie für das jeweilige Gespräch zeigen wollen! Dies bringt Bestimmtheit und Sicherheit in Ihr Auftreten. Und das wirkt sich automatisch auf die Wirkung Ihrer Stimme aus. Auch Ihre Kleidung kann dies unterstreichen - wählen Sie einfarbige Kleidung, die im Kontrast zum Hintergrund steht, Sie wollen ja schließlich auffallen und sich nicht tarnen.

Betrachten Sie nun als nächstes Ihre Mimik und Gestik: Beides überträgt sich über die Kamera drei- bis fünfmal intensiver. Und wie bereits genannt - Sie sollten selbst entscheiden, wie Sie sich selbst präsentieren wollen, wählen Sie also klug.

Nutzen Sie Ihre Stimme

Und nun zu einem der wichtigsten Punkte: Ihre Stimme. Ihre Stimme sorgt für Ihre akustische Präsenz. Wenn Sie in ein externes Mikrofon investieren, erlangen Sie eine natürlichere Stimmenqualität. Ihr Stimmenklang wird weniger komprimiert, allein schon, weil die Membran des Mikros mehr Frequenzen auffangen und übertragen kann. Durch die kleinere Distanz zwischen Mikrofon und Ihnen schwingt außerdem der Raumhall nicht so mit und es kann Ihnen leichter fallen, Ihre Stimme ins Mikrofon zu senden.

Sie müssen Sender Ihrer Botschaft sein. Stellen Sie sich Ihre Stimme und Worte als Energie-Impuls vor, der durch das Mikro, aus den Boxen des Endgerätes Ihres Gegenübers den Weg, bis dessen Ohr finden muss. Genau gezielt, können dann Ihre Hörer entscheiden, welcher Teil der Botschaft für den Kopf, fürs Herz oder den Bauch gedacht ist. Allein die Vorstellung, dass Sie Ihren Impuls bis ins Ohr des Gegenübers senden, macht übrigens bereits eine Veränderung in der Stimmfärbung aus.

Planen und entscheiden Sie also genau, wie Sie wirken wollen. Verstehen Sie, wie die virtuellen, akustischen und optischen Aspekte Ihrer Präsenz effektiv über die Kamera wirken und wie Sie diese gewinnbringend einsetzen können.

Christoph Hilger
Professor für medienpezifisches Sprechen.
Schwerpunkt: mediale Auftritte vor und hinter der Kamera.

Jörg Köck
Geschäftsführender Gesellschafter der BSCC
Better Solutions Coachingconsultjng GmbH in Locarno.

Beschaffung aktuell 05/2027