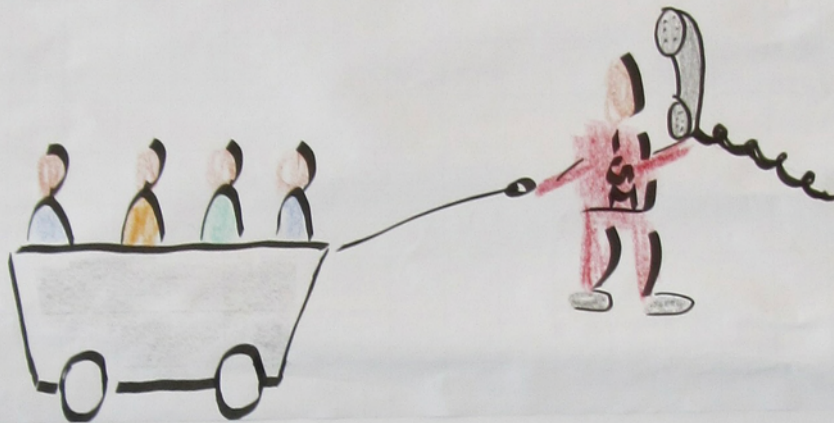


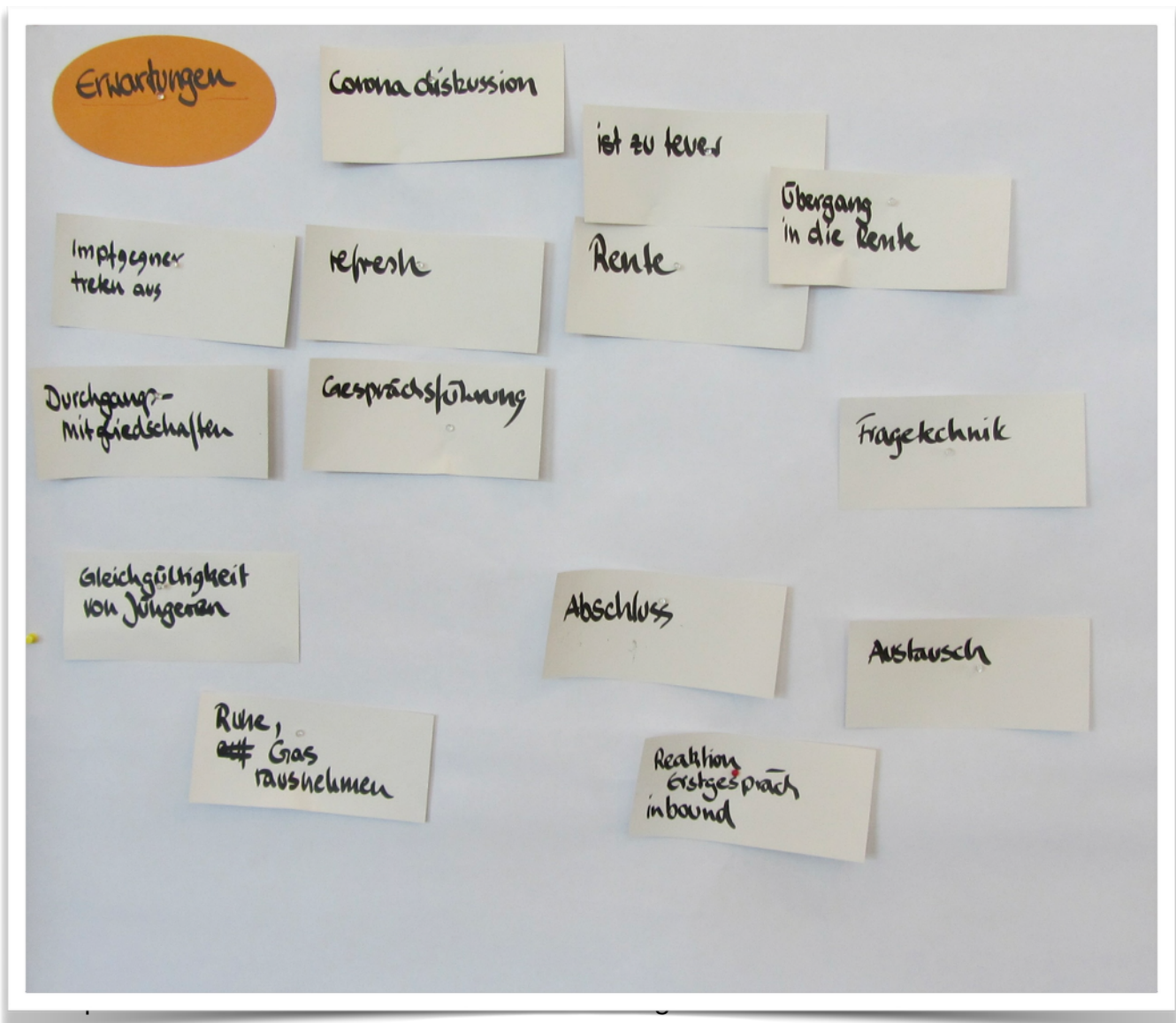
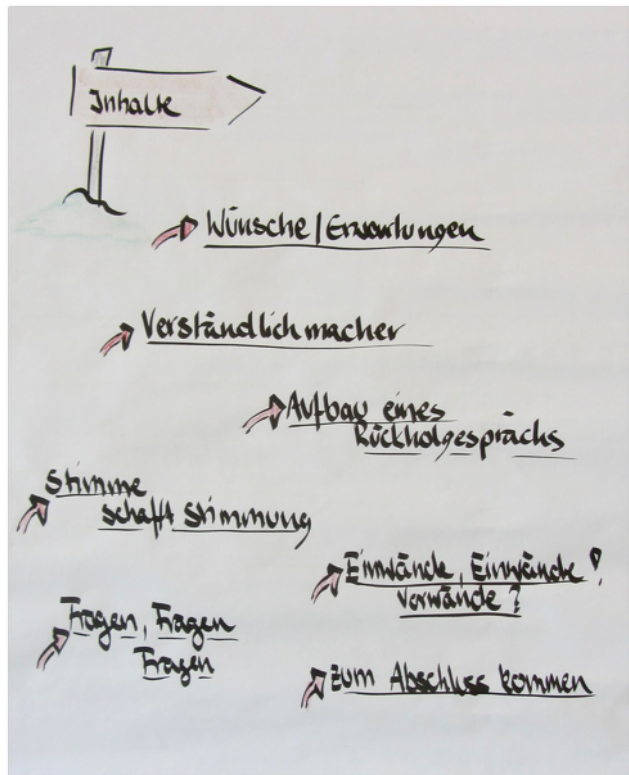
FOTOPROTOKOLL

Rückholmanagement

Herzlich Willkommen
zu unserem Seminar:



Nürnberg, den 03.03.2022



Wichtigste Fähigkeiten

Das sagen erfahrene Rückholer_innen

- ⇒ Zuhören
- ⇒ auf das eingehen, was
Gegenüber sagt
- ⇒ Grund erfahren
- ⇒ Menschen mögen + akzeptieren
Respekt
- ⇒ Neugier + Fragen stellen
- ⇒ persönliche Ansprache
- ⇒ authentisch bleiben / Stimme /
Freundlichkeit
- ⇒ Entspannt, ohne Druck, offene Fragen

Merkzettel

Einwandwahrnehmung

"Ich weiß, Du wolltest nicht
angerufen werden, nur
es war mir wichtig zu hören,

so
warum Du nach 10 Jahren
Mitgliedschaft gehen willst.
Was hat sich verändert

Autonität

Onkel Jim



Mein Name ist..
"heute ist ich im
Namen von
Bevo an, der lässt
Dich grüßen und
war erstaunt, dass
Du aushilfst. Wir
wissen
warum

Nukem



Beispiele

Das hat mir Mitglied
zu berichtet

Logische o. psychologische Argumentation



Ursache-Wirkung
sachliche Argumente
Daten, Fakten, Belege



⇒ Wenn mir jemand einen
Gefallen tut, will ich
mich revanchieren?

⇒ in meinem Handeln will ich
konsequent sein

⇒ Wir halten das für richtig,
was viele andere tun

⇒ Je sympathischer mir jemand ist,
desto glaubwürdiger ist sie/er

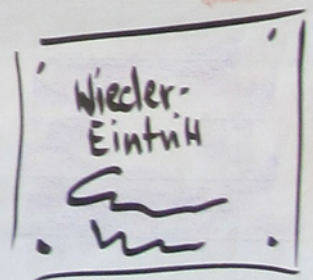
⇒ Wir folgen Autoritäten

2,2

Mio

Die Phasen eines Mitglieder-rück- gewinnungsgesprächs

- L1 Begrüßung - Kontaktaufnahme
Atmosphäre bestimmen
- L2 Einstellung - Bedürfnisse erkunden
Austrittsgrund erfragen
- L3 Kontroll- und
Verständnisfragen stellen
- L4 Nutzenargumentation formulieren
- L5 Beitrittsklärung unterschreiben
Wiedereintritt klären
+ positiver Abschied

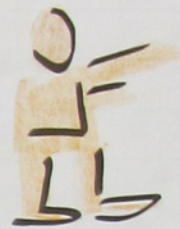


"Ob ein Mensch klug ist,
erkennt man an seinen
Antworten, ob ein Mensch
weise ist, erkennt man
an seinen Fragen!"

Info Info Info
↓ ↓ ↓ ↓

Bild
entsteht

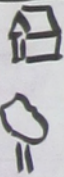
Wer fragt, der führt



Offene Fragen

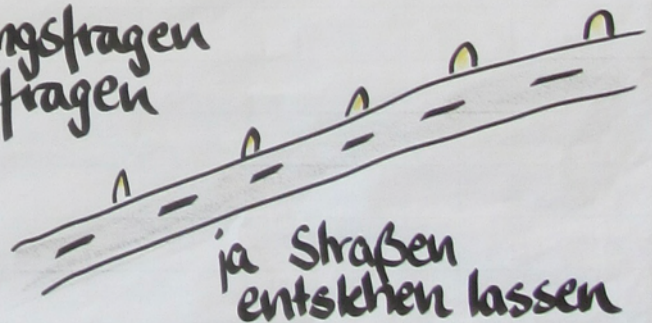
Warum
Wie = W-Fragen
"

Bild wird
abgefragt



geschlossene Fragen

Entscheidungsfragen
Ja / nein - Fragen

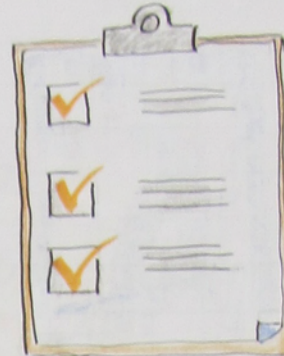


ja Straßen
entstehen lassen

"Du willst doch auch ...
"Dir ist doch auch wichtig ..

Vielleicht habe ich auch einen persönlichen Satz gefunden, der zu mir passt! Es geht hier um's Eintüten!

zum Abschluss kommen



→ Woran hängt es jetzt noch ?

→ Welche Punkte müssen wir noch klären ?

→ Wie beurteilst Du jetzt Deine Mitgliedschaft ?

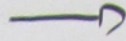
→ Können wir jetzt mit der Beitrittsklärung anfangen ?

→ Was an Information brauchst Du noch um dabei zu bleiben ?



Einwände

Bearbeiten



Impfgegner
treiben aus

Wenn Menschen unterschiedliche „Einstellungen“ haben, kommen sie nicht zusammen. Die Frage ist, ob es unterschiedliche Einstellungen sind?

Ich kann immer nachfragen und verstehen wollen, muss jedoch kein Verständnis haben!

Corona Diskussion

Zu schnelle Gegenargumentation verschärft das Gespräch.

ist zu teuer

Was hat sich in
Deinen Lebens-
umständen geändert?

Ist Dir bekannt,
dass Du unter
Umständen weniger
Beitrag bezahlst?

Ist Dir bekannt,
was Du für
Deinen Beitrag
bekommst?

Rente

Übergang
in die Rente

▷ Kindes / Enkelkindes
Solidarität
Zukunft sichern
dann brauchen wir Euch

früher ganz später:
↳ gibt Sterbegeld

VDK: Du bezahlst
für jede Leistung,
bei uns ist alles dabei

pace, pace, lead

ich verstehe, verstehe abermals, meine Sichtweise ist eine andere!