

Merksätze und Handlungsempfehlungen zur Kommunikation am Infostand



Erstellt durch das Team Uwe Schulz

#TEAMSCHULZ





Unser Tipp:

- Runterladen
- Lesen
- Verteilen

#TEAMSCHULZ

Uwe Schulz

Mitglied des Deutschen Bundestages
Sprecher AfD-Kreisverband Gießen

Unser Tipp:

- Anmelden
- Teilnehmen
- Umsetzen



1. Auflage, März 2022

Uwe Schulz, MdB, Deutscher Bundestag, Platz der Republik 1, 11011 Berlin
Email: teamschulz@afd-digital.org

Liebe Freunde,

Infostände sind die **Schaufenster** unserer Partei. Wir als **Standpersonal** sind die **Botschafter** der Marke „Alternative für Deutschland“.

Das **Erscheinungsbild des Infostandes** brennt sich in die Gehirne der Öffentlichkeit ebenso ein, wie das **Verhalten der Personen**, die dort im Namen der Alternative für Deutschland auftreten.

Ich denke, wir sind uns einig: **Wir stehen in der Öffentlichkeit und dürfen nichts dem Zufall überlassen**. Daher ist es wichtig, sich intensiv auf die Kontakte zu unseren Kunden – ja so nenne ich die Gesprächspartner - vorzubereiten.

Viele in der AfD kennen unser **Lernprogramm „Infostandschulung Online“** bereits. Jeder kann, wann immer er Zeit und Lust hat, daran teilnehmen.

In der **Broschüre „Lügen und Falschdarstellungen zur AfD“** haben wir auf 20 Seiten knackige Argumente und Einwendungen zusammengetragen, die Ihnen im Gespräch mit Freund und Feind helfen, sich nicht aus der Ruhe bringen zu lassen. (Links siehe nebenstehend auf Seite 2.)

Mit der vorliegenden Handreichung **„Merksätze und Handlungsempfehlungen zur Kommunikation am Infostand“** geben wir Ihnen eine weitere Hilfestellung, wie Sie typische Situationen noch professioneller meistern können.

Wir wollen Ihnen die Sicherheit geben, das Richtige zu tun! Und tun Sie uns den Gefallen und helfen Sie uns mit Ihren Erfahrungen, teilen Sie uns Ihre konstruktiven Anregungen und Ergänzungswünsche mit, die wir in spätere Auflagen einarbeiten können.

Und nun: Viel Erfolg am Infostand im Kontakt zu unseren Freunden, aber auch zu allen jenen, die noch nicht so ganz von der einzigen politischen Alternative überzeugt sind.

Herzliche Grüße



Uwe Schulz

Mitglied des Deutschen Bundestages

Mitglied Wirtschaftsausschuss, Mitglied Landwirtschaftsausschuss (Stv.)

Mit-Initiator der „Konferenz Freier Medien“ der AfD-Bundestagsfraktion

Sprecher AfD-Kreisverband Gießen

I. Wichtige Kommunikations-Regeln am Infostand:

- Keine „Lautstärke“ produzieren!
- Ironische oder spaßige Bemerkungen nur im absoluten Ausnahmefall!
- Nur gepflegte, unangreifbare Sprache und Wortwahl nutzen!
- Keinem Passanten „nachrufen“!
- Im Zweifel lieber schweigen – weder Zank noch Streit am Infostand!

II. Kontaktabbau bzw. Flyer-Übergabe:

„Tagesgruß“ plus ...

- ... „Kennen Sie das (Kommunal-) Programm der Alternative für Deutschland schon?“
- ... „Kennen Sie die Haltung der Alternative für Deutschland zum Thema X schon?“
- ... „Darf ich Ihnen Informationen der Alternative für Deutschland mitgeben?“

III. Problemgruppen

1. Querulanten:

Kunde geht vorüber und „mault“ hörbar:	Ignorieren/kein Kommentar
Kunde geht vorüber und macht abwertende Geste:	Ignorieren/kein Kommentar
Kunde geht vorüber und schreit/schimpft laut:	Ignorieren/kein Kommentar

Kunde bleibt stehen und „mault“ in Ihre Richtung:

„Ich wünsche Ihnen trotzdem einen schönen und erfolgreichen Tag“ *

Kunde bleibt stehen und macht abwertende Gesten oder zieht Grimassen:

„Ich wünsche Ihnen trotzdem einen schönen und erfolgreichen Tag“ *

Kunde bleibt stehen und schreit/schimpft:

„Sie dürfen gerne weitergehen. Vielen Dank!“ *

(*Alternativ gilt: Ignorieren. Sich abwenden und werthaltigeren Kunden zuwenden)

Kunde redet schon mit uns und das Gespräch eskaliert inhaltlich oder von der Lautstärke:

„Ich denke, wir beenden nun besser das Gespräch. Vielen Dank“

Dabei sofort Abwenden und sich anderen Kollegen oder Kunden zuwenden.

Kunde wirkt gewaltbereit:

Abwenden, hörbar andere Kollegen ansprechen und zu ihnen gehen. Laut sagen:

„Ich glaube, wir sollten die Polizei informieren.“

Kunde wird handgreiflich:

Nur im Rahmen einer verteidigenden Notwehr agieren, niemals zurück attackieren.

Sofort Polizei verständigen. Im Ernstfall den Täter mit mehreren Personen festsetzen.

2. Zeitdiebe:

Lange Belagerung des Standpersonals mit unsinnigen Diskussionen kann ein Ziel unserer Gegner sein. Schlicht und einfach, um uns von Kundenkontakten abzuhalten oder um Streit zu provozieren, der bei unbeteiligten Passanten negativ auf die AfD zurückfällt.

Auch freundliche Selbstdarsteller und „Lebenserzähler“, Besserwisser rauben uns wertvolle Zeit für den richtigen Kunden.

Lösungen:

Sich immer gegenseitig im Blick haben und dem leidenden Kollegen aus der Patsche helfen:

„Thomas, ich habe einen Anruf für Dich“

„Lisa, Du möchtest bitte dringend Bernd anrufen“

Oder Sie sind selbst betroffen und weisen den Zeitdieb einfach ab:

„Bitte entschuldigen Sie, dass ich das Gespräch beende. Ich denke, wir haben alles ausgetauscht.“

„Ich denke, alles ist gesagt. Ich wünsche Ihnen noch ein schönes Wochenende“.

„Toll, dass wir einer Meinung sind. Da gibt es aber noch Hunderte, die ich überzeugen muss. Sie haben mir viel Kraft gegeben - Vielen Dank dafür.“

→ Freundliche Zeitdiebe zu unseren Veranstaltungen einladen; Kontakt notieren.

3. Schräge Typen

Optisch unangenehme Zeitgenossen oder laute (auch wohlmeinende!) Passanten, die ein schlechtes Bild auf uns werfen, stellen immer wieder ein Problem am Stand dar.

Wichtig: Es gilt immer das Prinzip der freundlichen Nichtbeachtung in der Hoffnung, dass der „schräge Typ“ weitergeht.

Wenn das nicht hilft:

- Den schrägen Typen an einen Kollegen in der zweiten Reihe übergeben und somit optisch ins Abseits stellen
- Selber mit der Person in die zweite Reihe / ins Abseits / in eine Ecke treten
- Je nach Sachverhalt, die Person bitten, zu gehen

IV. Man kann nicht alles wissen! Umgang mit dem eigenen Nichtwissen:

Bitte beachten: Ein Infostand sollte alleine aus Sicherheitsgründen immer mit mindestens 3 Personen bestückt sein. Das erweitert auch das vorhandene Fachwissen am Stand.

Verschaffen Sie sich vorher immer einen Überblick über eventuell vorhandenes Expertenwissen innerhalb der diensthabenden Kollegen.

Wenn Sie im Kundengespräch „überfragt“ sind, vermeiden Sie auf jeden Fall das hilflose Blättern zur Antwortsuche in unseren Programmen oder im Flyer. Das wirkt unbeholfen.

Folgende Lösungen lassen Sie souverän wirken:

„Das Thema ist sehr speziell. Dafür möchte ich Sie an den Kollegen verweisen“ *

„Das ist nicht mein Fachgebiet. Daher möchte ich Sie an den Kollegen verweisen“ *

„Wir haben heute gerade unsere Spezialistin Frau XY hier“ *

„Mit diesem Thema kennt sich der Kollege XY hervorragend aus“ *

***(... und jeweils direkt an den eigenen Kollegen mit kurzer Einleitung „übergeben“)**

Und wenn gar nichts hilft, dann das:

„Das muss ich recherchieren. Dürfen wir Sie dazu zurückrufen/anschreiben?“

„Um x Uhr kommt unser Abgeordneter / unser Kreistagsmitglied etc. an den Stand, kommen Sie einfach wieder, dann können Sie das gemeinsam klären.“

Bei einem sehr guten Kundengespräch mit einem echten Interessenten an der AfD kann – die grundsätzliche Bereitschaft des Mandatsträgers vorausgesetzt – auch dieser Satz genutzt werden:

„Unser MdB/MdL NAME (oder Kreisvorsitzende) wird Sie sicherlich gerne zurückrufen und die Frage beantworten, bitte geben Sie mir Ihre Kontaktdaten zu diesem Zwecke.“

V. UMGANG MIT VERGIFTETEN THEMEN

Zum Beispiel:

- **Weltkriege, Kriegsschuld, Deutschlands Grenzen, ehem. Ostgebiete**
- **Deutschlands „Rechtsform“ bzw. rechtlicher Status der BRD**
- **Vermeintliche „Spitzfindigkeiten“ aus dem Grundgesetz**

Oberste Prämisse:

- Wir diskutieren und bewerten diese Themen nicht, denn hier wird niemand „siegen“
- Geschichtslügner, Revanchisten, Reichsbürger haben bei uns keinen Platz
- Nicht auf Diskussionen einlassen. Diese Leute abwimmeln, dafür die Zeit für Kundenkontakte nutzen, die sich wirklich lohnen

Vorschlag für Antworten:

„Wir haben keine Zeit, die Vergangenheit aufzubereiten. Wir stellen uns der Gegenwart und der Zukunft und widmen uns den Problemen, die gerade unsere Kultur und unsere Gesellschaft zerstören könnten.“

„Die Vergangenheit arbeiten wir auf, wenn wir die gegenwärtigen Probleme gelöst haben.“

„Wir stellen uns der Gegenwart und der Zukunft.“

„Wir leben in den Grenzen von 1989/90.“

„Unsere Verfassung ist das Grundgesetz!“

„Unsere Armee heißt Bundeswehr.“

„Wo die Wehrmacht siegreich war, interessiert nicht, denn der 2. Weltkrieg ist vorüber und das Hitler-Regime überwunden.“

„Wir stehen auf dem Boden des Grundgesetzes und stellen unser Rechts- und Ordnungssystem nicht in Frage.“

„Wir stehen zu unserer Polizei, unseren Behörden und Gerichten, zu unserer Bundeswehr.“

„Deutschland ist keine GmbH und der Kanzler kein GmbH-Geschäftsführer, sondern ein demokratisch gewählter Regierungschef auf Zeit.“

MITMACHEN

INTENSIV - HART - ERFOLGREICH

**Schulung Infostand
für Repräsentanten der AfD-Hessen**

Uwe Schulz, MdB

**Deutschland.
Aber normal.**

**Alternative
für
Deutschland**
KREISVERBAND GIESSEN

Infostand-Schulung Online:

*Machen Sie mit, wann immer Ihre Zeit es erlaubt.
Werden Sie Profi am Infostand der Alternative für Deutschland.
Anmeldung hier*



www.afd-digital.org



#TEAMSCHULZ