

Fürs Geben begeistern.



Individuelle
Planung



Zielgenaue
Lösung



Gemeinsames
Handeln

Menschen gewinnen | Arbeitshilfe 3.6

Menschen für eine gute Sache gewinnen

Wie Sie erfolgreich Gespräche mit potenziellen Spenderinnen und Spendern führen.

Wer Menschen durch ein persönliches Gespräch zum Spenden bewegen möchte, geht am besten offen auf sie zu und überzeugt durch eigene Begeisterung. Jede und jeder hat seinen eigenen Stil. Wichtig ist, dass man so auftritt, wie es zu einem passt. Das Zauberwort lautet hier Authentizität. Vieles, worauf es bei einem Spendengespräch ankommt, ist erlernbar.

🕒 Das Spendengespräch

Bemerkenswert ist, dass in einem Vergleich unterschiedlicher Fundraising-Instrumente das persönliche Gespräch die höchsten Einzelspenden-Erträge erzielt. Menschen lassen sich demnach besonders wirksam durch ein persönliches Gespräch überzeugen.

Die bekannte Fundraising-Weisheit „Menschen geben Menschen“ drückt genau das aus: Ein Mensch mit seiner persönlichen Schilderung erzeugt eine höhere Wirkung als ein Werbeprospekt, ein Spendenbrief oder ein Beitrag in einer Zeitung.

„Face to Face“ ist die Fachbezeichnung für das direkte Gespräch mit Spendenden. Der Schwerpunkt bei dieser Beziehung liegt auf einer individuellen Betreuung. Es ist von Vorteil, Vorlieben und Abneigungen von Großspenderinnen oder Groß Spendern zu kennen, damit ihnen passgenaue Projekte unterbreitet werden können. Das oberste Gebot bei Gesprächen mit potentiellen Spenderinnen und Spendern ist das Hinhören: 80 Prozent des Gesprächs besteht aus Zuhören, 20 Prozent aus Sprechen.

Inhalt

Das Spendengespräch:
ein wichtiges
Fundraising-Instrument

- Spendengespräch vorbereiten
- Gesprächsverlauf planen
- Gespräch nachbereiten

☉ Das Spendengespräch vorbereiten

1. Argumente erarbeiten

Vor dem ersten Gespräch müssen die Argumente, die für das Projekt sprechen, erarbeitet werden. Damit mit einer Stimme gesprochen wird, ist es wichtig, dass alle, die in das Projekt eingebunden sind, dieselben Argumente kennen und verwenden. Ein sogenanntes „Spendendossier“ hilft, Argumente und Fakten zum Projekt strukturiert, anschaulich und klar darzustellen.

2. Gespräch trainieren

Es lohnt sich auf jeden Fall, das Gespräch für sich oder zusammen mit anderen Person zu trainieren: Man überlegt sich eine Formulierung für die Begrüßung, stellt sich den Gesprächsbeginn vor, die zu erwartenden Fragen und Gegenfragen, die Erläuterungen und Argumente. Die eigene Ausdrucksweise soll authentisch, glaubwürdig und stimmig sein.

3. Ort und Zeitpunkt wählen

Es ist gut, sich selbst im klaren zu sein, wo und wann ich selbst das Gespräch am liebsten führen möchte, bevor ich mich mit den potenziell Spendenden über den Ort und Termin des Spendengesprächs verständige. Es gilt zu überlegen, ob man sich in einem Café, im Büro der Pfarrgemeinde, bei der Spenderin oder dem Spender in den Geschäftsräumen oder im Privathaus trifft.

Als Entscheidungshilfe eignen sich folgende Leitfragen: Wo sind wir ungestört? Fühlt sich mein Gegenüber an diesem Ort wohl? Fühle ich mich dort wohl? Kann ich dort ungestört reden und vielleicht auch Unterlagen zeigen? Macht es allenfalls Sinn, sich in der Gemeinde zu treffen, um etwas vor Ort zeigen zu können? Welcher Zeitpunkt ist der richtige? Tagsüber oder am Abend?

4. Termin vereinbaren

Der nächste Schritt ist das Vereinbaren eines Termins. Idealerweise besteht zwischen den Gesprächsparteien schon persönlicher Kontakt. Erfahrungsgemäß ist bei Bekannten, Freunden oder Verwandten die Wahrscheinlichkeit höher, dass es zu einem Gesprächstermin kommt. Existiert keine persönliche Verbindung, bezieht man sich bei der Kontaktaufnahme am besten auf eine Person aus dem gemeinsamen Bekanntenkreis. Dies baut Vertrauen auf. Der Gesprächseinstieg könnte in diesem Fall so formuliert werden: „Ich habe geschäftlich viel mit xy zu tun, die/den Sie glaube ich, auch gut kennen.“

Damit ist das Eis gebrochen und Sie haben freie Bahn, um ihr Anliegen vorzubringen: „Ich spreche Sie an, weil mir xy sagte, Sie seien eventuell an unserem Spendenprojekt für [hier nennen Sie Ihr Projekt] interessiert. Ich würde Ihnen gerne bei einer Tasse Kaffee das Projekt vorstellen. Wäre das denkbar – wann hätten Sie Zeit?“

Stimmt Ihr Gegenüber einem Gespräch zu, können Sie mit einem guten Gefühl in das Treffen hineingehen, denn Sie werden nur bei einem zum Spenden geeigneten Menschen einen Termin erhalten.

Eine andere Möglichkeit für die Kontaktaufnahme ist es, sich eines „Türöffners“ zu bedienen: Jemand stellt Sie potenziell Spendenden persönlich vor und erwähnt dabei, dass Sie gerade das Spendenprojekt xy betreuen. Etwa so: „Frau Meier, darf ich Ihnen Herrn X vorstellen, Herr X betreut das Spendenprojekt Y.“

5. Atmosphäre schaffen

Können wir das Umfeld des Ortes selbst gestalten, gilt es eine angenehme, gastliche Atmosphäre zu schaffen. Getränke stehen bereit und vielleicht sogar Blumen auf dem Tisch. Ich entscheide, welche Unterlagen ich benötige, welche Hilfsmittel, wie Flipchart oder Beamer und überlege mir, wo ich sitze und wo meine Gesprächspartnerin oder mein Gegenüber Platz nimmt. Und ich entscheide, ob möglicherweise noch jemand am Gespräch teilnehmen sollte und wie dann die Rollen verteilt werden.

TRAININGSFELD GESPRÄCHE

Viele Menschen scheuen sich, solch eine Gesprächssituation im „Rollenspiel“ zu probieren. Dabei ist das die natürlichste und auch unkomplizierteste Lernmethode, die wir von Kindern abschauen können.

- ☉ Im Spiel gibt es mehrere Versuche.
- ☉ In der Regel gibt es nicht richtig oder falsch, sondern eine Menge Erfahrung, die auf die realen Gespräche vorbereiten.
- ☉ Man kann auch einmal „verrückte“ Dinge ausprobieren.
- ☉ Es macht Spass.
- ☉ Gerne gestalten wir solche Übungen mit Ihnen. Vereinbaren Sie einen Termin mit uns.

☉ Den Gesprächsverlauf planen

6. Hinführen und Projekt vorstellen

Nach der Begrüßung und Bewirtung können einige Sätze Smalltalk folgen, am besten über ein Thema, wovon Sie wissen, dass es Ihre Gesprächspartnerin oder Ihr Gesprächspartner interessiert. Ist ihr Gegenüber ein sehr sachlich geprägter Mensch, kommen Sie gleich zu den Fakten.

Dann stellen Sie das Projekt mit Bildern und Finanzierungsplan vor (eventuell mit Spendendossier) und nennen auch den Zeitraum, in dem das Projekt realisiert werden soll: Es ist klar, dass das Projekt zeitnah in Angriff genommen wird und nicht in ferner Zukunft. Und Sie erwähnen, dass Sie sich das Projekt für Ihre Gesprächspartnerin, für Ihren Gesprächspartner ausgesucht haben und Sie sich vorstellen können, dass es ihr, ihm gefällt.

TIPP

- ➔ Arbeitshilfe 2.4 unterstützt Sie beim Erstellen eines Spendendossiers.

7. Um eine Spende bitten

Jetzt folgt die alles entscheidende Phase: die Bitte nach der Spende! Legen Sie sich den Wortlaut im Vorfeld zu recht! Sie haben Ihre potentielle Spenderin oder Ihren potenziellen Spender gut recherchiert und nennen eine konkrete Summe, die Sie sich als ihre oder seine Beteiligung vorstellen können. „Wir haben uns vorgestellt, dass Sie unser Projekt mit einer Summe von x Euro unterstützen.“ Nie zu wenig fragen! Nicht, dass Sie sich hinterher ärgern, um zu wenig gebeten zu haben. Oder dass Ihre Gesprächspartnerin oder Ihr Gesprächspartner sich unter Wert gefragt vorkommt!

Wichtig ist, dass Sie nach der Bitte schweigen. Lassen Sie Ihrem Gegenüber die Zeit, die sie oder er benötigt, um sich eine Antwort zu überlegen. Nach einer Zusage freuen Sie sich zusammen mit der Spenderin, dem Spender darüber, dass Sie mit der Realisierung des Projektes einen Schritt weiter gekommen sind.

Wenn Ihr Gegenüber Bedenkzeit braucht, vereinbaren Sie einen späteren Zeitpunkt, zu dem sie das Thema/Projekt wieder ansprechen.

8. Bei Ablehnung nachfragen

Sagt Ihr Gegenüber nein, sind Sie verständlicherweise enttäuscht. Nehmen Sie dieses Nein nicht persönlich. Fragen Sie jedoch nach, wie das Nein zu verstehen ist: Ist es das falsche Projekt, der falsche Zeitpunkt, die falsche Höhe der Spendenanfrage? Oder impliziert das „Nein“ eine Spende nicht auf einmal, sondern in Raten? Bei einem wirklichen Nein, sagen Sie, dass es Ihnen leid tut, die Situation falsch eingeschätzt zu haben.

9. Danken und bestätigen

Auf eine erfolgreiche Spendenbitte erfolgt der unmittelbare, geplante Dank. Sie bedanken sich nicht nur für die Spende, sondern auch für das Gespräch.

Überlegen Sie bereits im Vorfeld, wie Sie den Spendenden danken oder wie sie diese ehren können. Ehrungen sind auf vielfältige Weisen möglich: Nennung im Pfarrblatt, Ehrentafel, Widmungen eines Saals, Spenderinnen- oder Spenderschild, Überreichen eines kleinen Dankeschöns ...

Über Ihren persönlichen Dank hinaus, ist es wertschätzend, wenn sich auch der Pfarrer oder der oder die Pfarrgemeinderats-Vorsitzende persönlich oder schriftlich bedanken.

10. Die Abwicklung klären

Nennen Sie nochmals die Spendensumme, um Missverständnisse zu vermeiden und klären Sie das weitere Vorgehen und die Abwicklung der Spende ab.

SPENDENABWICKLUNG

Folgende Fragen müssen geklärt werden:

- Wann erfolgt die Überweisung?
- Auf welches Konto?
- Welcher Spendenzweck soll angegeben werden?
- Sind die Spendenden mit einer offiziellen Würdigung oder Erwähnung einverstanden? Wie soll diese aussehen?
- Wer ist wann und unter welcher Nummer, für mögliche Rückfragen erreichbar?
- Auf wen soll die Spende ausgestellt werden? (Privat oder auf den Namen der Firma?)



☉ Das Gespräch nachbereiten

11. Dokumentation

Nach jedem Gespräch sollten wesentliche Aspekte davon unter Wahrung des Datenschutzes schriftlich festgehalten werden. Diese Dokumentation von Kontakten ist für künftige Fundraising-Aktivitäten hilfreich. Festzuhalten sind: Gesprächstermin, Anlass des Treffens, wer war noch anwesend, die wichtigsten Gesprächsthemen, kennengelernte Eigenschaften, weitere Besonderheiten.

12. Verbindung halten

Mit dem Dank und der Dokumentation eines Spenden- oder Spendergesprächs ist nicht alles vorbei. Auch nach der Spende gilt, dass die Spendenden achtsam behandelt werden. Sie erhalten Informationen über den Verlauf des Projektes, werden zu Veranstaltungen eingeladen und erhalten beispielsweise Weihnachts- oder Ostergrüße. Dies ist nicht nur eine Frage des guten Benehmens. Hier kommt auch eine Fundraising-Weisheit ins Spiel: Wer einmal als Topspender gespendet hat, wird dies auch weiterhin tun.

Die Verbindung zu den Spendenden zu halten, gehört deshalb zum festen Bestandteil der Fundraising-Aktivitäten.

DIE ZWÖLF PHASEN EINES SPENDENGESPRÄCHES

- 1. Argumente erarbeiten
- 2. Gespräch trainieren
- 3. Ort und Zeitpunkt wählen
- 4. Termin vereinbaren
- 5. Atmosphäre schaffen
- 6. Hinführen und Projekt vorstellen
- 7. Um eine Spende bitten
- 8. Bei Ablehnung nachfragen
- 9. Danken und bestätigen
- 10. Die Abwicklung klären
- 11. Dokumentation
- 12. Verbindung halten

Wir sind für Sie da.

Kennen Sie schon unsere anderen Arbeitshilfen aus den Kategorien Grundlagen, Medien, Menschen gewinnen und Menschen binden? Diese erhalten Sie auf Anfrage oder unter www.ebfr.de/fundraising

Erzdiözese Freiburg
Erzbischöfliches Ordinariat HA6 – Referat Fundraising
Schoferstr. 2 | 79098 Freiburg
Telefon: 07 61 . 21 88-401
E-Mail: fundraising@ordinariat-freiburg.de