

01 So punkten Sie mit Ihrer Wirkung im Verkaufsgespräch

von Monika Matschnig

Quelle: www.der-verkaufsprofi.com

Ihre Körpersprache verrät viel darüber, wie Sie sich fühlen und wie Sie denken. Selbstvertrauen oder Unsicherheit, Überzeugung oder Ablehnung übertragen Sie durch winzige Gesten, die Ihr Gegenüber bewusst oder unbewusst wahrnimmt. Genauso können Sie in der Körpersprache Ihrer Kunden ablesen, wie es diesen gerade geht.

Um einen verbreiteten Irrtum von vornherein aus der Welt zu schaffen: Sie können nicht lernen, Ihre Körpersprache 100 %ig zu **kontrollieren**.

Körpersprache und Gedanken sind untrennbar miteinander verbunden. Wenn Sie von Ihrem Produkt überzeugt sind, strahlen Sie dies genauso aus, wie wenn Sie an dessen Qualität oder Preis-Leistungsverhältnis zweifeln. Und doch können Sie einiges dazu tun, **kompetent und positiv** auf Ihre Kunden zu wirken.

Zeigen Sie Haltung

Eine aufrechte Haltung und ein **fester Stand** signalisieren am deutlichsten Kompetenz und Sicherheit. Arbeiten Sie systematisch daran:

- Heben Sie das **Brustbein** an und nehmen Sie die Schultern leicht zurück.
- Stellen Sie sich fest auf **beide Beine**, die Füße etwa beckenbreit auseinander.
- Heben Sie den Kopf, als würden Sie eine **Krone** tragen. Die „Krone“ verhindert, dass Sie das Kinn zu hoch heben und arrogant wirken.

Tipp

Dass Sie aufrecht stehen, können Sie kontrollieren, indem Sie sich so an die Wand stellen, dass Rücken und Kopf diese berühren.

- Lassen Sie die Arme seitlich herunterhängen oder legen Sie die **Hände in Höhe der Gürtellinie** locker ineinander. So sind sie sofort einsatzbereit, wenn Sie handeln oder etwas verdeutlichen müssen.

Vielleicht kommt Ihnen diese Haltung zunächst noch etwas ungewohnt vor. Das liegt daran, dass Sie sich die legere Standbein-Spielbein-Haltung angewöhnt haben, die aber **weniger präsent** und überzeugend wirkt.

Tipp

Gewöhnen Sie sich systematisch an die aufrechte und stabile Haltung. Am besten üben Sie zunächst in Situationen, in denen Sie sich nicht so stark konzentrieren müssen. Im Kundengespräch können Sie sich zunächst darauf beschränken das Brustbein anzuheben. Das bringt schon eine deutliche Verbesserung Ihrer Ausstrahlung. Mit der Zeit verinnerlichen Sie die neue Haltung automatisch, je öfter Sie üben, desto besser.

Setzen Sie ihr echtes Lächeln ein

Ein **aufgesetztes Lächeln** wirkt immer unnatürlich, weil die Augen nicht daran beteiligt sind. Bei einem echten Lächeln ziehen Sie die Wangen hoch, um die Augen entstehen kleine Fältchen und die Augenbrauen senken sich leicht.

Um so ein echtes Lächeln hinzubekommen, müssen Sie sich aber **aufrichtig freuen**. Konzentrieren Sie sich deshalb auf die positiven Aspekte des Kundengesprächs, z.B.

- Freuen Sie sich, diesen Menschen **kennen zu lernen**, denn er könnte ein interessanter Kontakt und vielleicht ein späterer Kunde sein.
- Wenn der Kunde zeigt, dass er auf etwas **stolz** ist (z.B. welche Verantwortung er trägt) freuen Sie sich mit ihm.
- Zeigen Sie auch Ihre **Dankbarkeit** für die geschenkte Zeit oder dafür dass Sie ein Angebot abgeben dürfen mit einem Lächeln.

Tipp: Angewohnheiten zu verändern, erfordert etwas Geduld. Um sich immer wieder daran zu erinnern, schreiben Sie sich ein Stichwort, z.B. „Lächeln“ auf eine **Visitenkarte** und legen Sie diese in Ihre Brieftasche, so dass Sie sie ständig sehen.

So werden Sie immer wieder an Ihre Vorsätze erinnert und gewöhnen sich schnell ein **neues positives Verhalten** an.

Im Kundengespräch gibt es genug Gelegenheiten um aufrichtig zu lächeln und freundlich zu gucken. Sie signalisieren Ihrem Kunden damit Interesse an seiner Person und **wirken sympathisch**.

Lassen Sie Ihre Hände sprechen

Von **Gehirn zu Hand** gibt es mehr Verbindungen als zu allen anderen Körperteilen. Ihre Hände unterstützen deshalb stärker als andere Gliedmassen das, was Sie sagen. Sie helfen Aussagen zu unterstreichen und Gesagtes zu verdeutlichen.

Bei **temperamentvollen Menschen** wirkt eine ausgeprägte Gestik natürlich, Introvertierte gestikulieren automatisch weniger. Vor allem aber sollten Sie natürlich wirken. Lassen Sie Ihre Hände sprechen, wie diese wollen, dann wirken Sie in der Regel am Besten.

Einige Gesten sollten Sie aber bewusst vermeiden:

- **Unsichtbare Hände** wirken negativ. Wenn Sie sie in den Hosentaschen versteckt signalisieren Sie Gleichgültigkeit. Hinter dem Rücken oder unter dem Tisch verborgene Hände wirken, als hätten Sie etwas zu verbergen, obwohl es nur eine bequeme Haltung ist. Nur die Wirkung ist eine andere.
- **Gesten unterhalb der Taille** signalisieren Ihrem Gegenüber Abwertung, genauso wie Armbewegungen von oben nach unten. Diese scheinen etwas wegwischen oder verwerfen zu wollen.
- **Zeigen Sie nicht mit dem Finger** oder einem Stift. Diese Geste wirkt dominant und bedrohlich und daher unsympathisch.

Tipp

Offene Hände mit **nach oben gerichteten Handflächen** signalisieren Ihrem Gegenüber, dass Sie offen sind und bereit etwas zu geben, aber auch anzunehmen.

Bewegen Sie sich authentisch und kongruent

Das heißt, Ihre Gestik und Mimik sollte Ihrem Wesen und Temperament entsprechen. **Verstellen Sie sich nicht**, dann wirken Sie sicher und sympathisch.

Wenn Sie **nicht überzeugt** sind, von dem, was Sie tun oder verkaufen, werden Sie dies ebenfalls ausstrahlen.

Körpersprache lässt sich nicht dauerhaft kontrollieren, und so werden so genannte Mikro-Ausdrücke, winzige Gesten verraten, was wirklich in Ihnen vorgeht.

Um das zu verändern, müssen Sie also wirklich hinter Ihrem Produkt und Ihren Leistungen stehen. Informieren Sie sich über **Erfolgsgeschichten** und zufriedene Kunden und lassen Sie sich von Produktmanagern über die Vorteile aufklären. Nur wenn Sie an das glauben, was Sie anbieten, wirken Sie auch begeistert.

Lernen Sie die Signale Ihres Kunden zu lesen

Sie können Ihren Erfolg in Verkaufsgesprächen wesentlich steigern, wenn Sie die **Körpersprache Ihres Kunden** beobachten und in der Lage sind, dessen Stimmung zu erkennen.

Sie sehen, wenn Ihr Kunde zufrieden und abschlussbereit ist und können das **Geschäft absichern**.

Checkliste: So erkennen Sie Zustimmung

Der Kunde...	✓
... hat locker aufeinander liegende oder leicht geöffnete Lippen	■
...leckt mit der Zungenspitze über Unter- und Oberlippe, als würde ihm etwas schmecken	■
... hebt leicht die Augenbrauen	■
... hat leicht vergrößerte Pupillen	■
... nickt leicht	■
... hat nach oben gezogene Mundwinkel	■
... neigt seinen Oberkörper etwas nach vorn	■
... dreht seine Fußspitzen zueinander	■
... wendet Ihnen seinen Oberkörper zu	■
... zeigt die Innenseiten seiner Handflächen.	■
... hält langen Blickkontakt	■
Wenn Sie 3 oder mehr dieser Signale wahrnehmen können, ist Ihr Kunde Ihrem Angebot gegenüber positiv.	

Wenn Sie erkennen, dass Ihr Kunde kritisch und ablehnend wirkt, können Sie seine **Bedenken erfragen** und ihn beruhigen.

Checkliste: So signalisiert Ihr Kunde seine Ablehnung

Der Kunde...	✓
... presst seine Lippen im Moment Ihres Angebots oder Vorschlags aufeinander.	■
...nimmt seinen Kopf zurück (Ablehnung)	■
...nimmt seinen Kopf nach vorn, runzelt die Augenbrauen und fokussiert Sie (Angriff)	■
... schiebt seine Zungenspitze nach vorn, als wolle er Ihr Angebot damit wegstoßen.	■
... hat verkleinerte Pupillen	■
... schiebt, wirft oder wischt scheinbar etwas mit der Hand weg.	■
... stellt seine Fußspitzen auf.	■
... sitzt Ihnen starr und steif gegenüber.	■
... wendet sich ab und zeigt ihnen die kalte Schulter	■
... wackelt im Stehen von einem Bein auf das andere	■
...weicht Ihrem Vorschlag aus, indem er den Oberkörper zur Seite schiebt.	■
Auch Ablehnung können Sie nur dann klar erkennen, wenn 3 oder mehr Signale zusammenkommen.	

Übrigens: Die **verschränkten Arme**, die allgemein als ablehnende Haltung gesehen werden, sind vielen Menschen einfach bequem. Gerade beim Zuhören nehmen Sie deshalb diese Position ein.


Nimmt ein Kunde diese Haltung allerdings **mitten im Gespräch** plötzlich ein und verschließt dazu seine Lippen, hat er vermutlich gerade ein Problem mit Ihnen oder Ihrem Angebot.

Schärfen Sie systematisch Ihre Wahrnehmung

Ihre Gesprächspartner genau zu beobachten, müssen Sie zunächst trainieren. Da dazu aber **jedes Gespräch** mit einem anderen Menschen geeignet ist, haben Sie viel Gelegenheit zum Üben.

- **Prägen** Sie sich die positiven und negativen Signale nach und nach ein.
- Beobachten Sie bei jeder Gelegenheit. Besonders gut geht das, wenn Sie ein **Gespräch anderer beobachten**.
- Achten Sie zunächst auf **einzelne Bewegungen**.
- Mit der Zeit können Sie dann darauf achten, **mehrere Signale gleichzeitig** wahrzunehmen.
- Wenn Sie die allgemeingültigen Bewegungen bereits gut erkennen können, konzentrieren Sie sich zusätzlich auf **individuelle Gesten** und Gesichtsausdrücke. Jeder Mensch hat zusätzlich spezielle Angewohnheiten zu zeigen, was in ihm vorgeht.
- Vertrauen Sie Ihrem Bauchgefühl. Als Kinder beherrschen wir die **intuitive Wahrnehmung** noch sehr gut, verlieren sie dann aber. Diese Fähigkeit können Sie reaktivieren.

Dieser Beitrag wurde von Monika Matschnig bereits im www.der-verkaufsprofi.com, von Franziska Brandt-Biesler, veröffentlicht.

Franziska Brandt-Biesler		
training basics - Verkaufs- und Verhandlungstraining Kirchmattstrasse 1 CH-6206 Neuenkirch		
FBB@training-basics.ch		tel: +41 (41) 467 39 33 fax: +41 (86079) 25 440 27 mobile: +41 (79) 25 440 27