



MONIKA MATSCHNIG
WIRKUNG.IMMER.ÜBERALL.

Wir wirken
immer.
Die Frage ist nur
WIE!

Körpersprache im Verkaufsgespräch

Von Monika Matschnig

Jedes Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch gleicht einem Schachspiel. Die beiden Teilnehmer verfolgen eine bestimmte Strategie und agieren Zug für Zug. Das bedeutet: Erst wenn der Partner eine bestimmte Richtung einschlägt, kann der Andere optimal darauf reagieren, um das Spiel für sich zu entscheiden. Ebenso im Geschäftsleben. Auch hier verrät niemand seine komplette Strategie von vornherein. Man wartet die Verkaufstaktik des Anderen ab und passt die eigene Vorgehensweise dann an. Zu den entscheidenden Figuren dieses Spiels gehören schlagkräftige Argumente, um einen Verhandlungspartner zu überzeugen, und Angebote, die er idealerweise nicht ausschlagen kann.

Doch um wirklich zu begeistern, reicht das meist nicht aus. Die Art und Weise wie etwas präsentiert wird, ist für einen erfolgreichen Abschluss fast ebenso



Fotolia © DURIS Guillaume 1

wichtig. Sei es bei Verhandlungen mit Geschäftspartnern, Dienstleistern, Auftraggebern oder bei Verkaufsgesprächen mit Kunden: Wie sich jemand in solchen Gesprächen verhält, welche nonverbalen Signale er aussendet und welche Zeichen er bei seinem Gesprächspartner erkennt, kann über Erfolg oder Misserfolg des Verhandeln entscheiden.

Das Wie verkauft das Was

Verkaufpsychologisch betrachtet hängt der Erfolg eines Verkäufers nicht nur vom Produkt ab, das er anbietet, sondern vor allem von seiner Wirkung auf den Kunden. Körperhaltung, Bewegung, Mimik, Gestik, Sprache, Blickkontakt und Kleidung müssen miteinander in Einklang stehen. Um wirklich zu überzeugen, bedarf es auch bei einem Verkaufsgespräch eines souveränen Auftritts mit einer überzeugenden Körpersprache: selbstbewusst, zielstrebig, energisch. Wer darüber hinaus noch über ein gewisses Maß an Empathie verfügt und die Signale von Kunden, Geschäftspartnern, Kollegen oder Vorgesetzten richtig einzuschätzen weiß, hat im Verkaufsgespräch und in Verhandlungen einen eindeutigen Vorteil. Diese sogenannten Soft Skills spielen inzwischen eine entscheidende Rolle, um im Geschäftsleben die Nase vorn zu haben.

Psychologie ist beim Verkauf deshalb so wichtig, weil Entscheidungen vor allem emotional getroffen werden, denn es konkurrieren immer weniger Produkte hinsichtlich Qualität und Preis. Den Unterschied machen Faktoren, die nicht produktbezogen sind: Vertrauen, Glaubwürdigkeit, Sympathie und Erwartungshaltung.

Auch der Aspekt Zeit ist nicht zu vernachlässigen. Studien haben ergeben, dass die volle Aufmerksamkeit eines Kunden oder Verhandlungspartners nur etwa 20 Minuten vorhanden ist. Danach sinkt die Konzentrationskurve kontinuierlich. Also müssen Sie Ihren Verhandlungspartner von Anfang an „packen“, sein Interesse gewinnen und ihn auf emotionaler Basis erreichen, in der klassischen Kommunikationstheorie "Beziehungsebene" genannt. Sie ist die wichtigste Voraussetzung für einen erfolgreichen Geschäftsabschluss.



Leisten Sie Detektivarbeit

Das A und O einer erfolgreichen (Verkaufs-)Verhandlung ist eine verbale und nonverbale Gesprächsführung, Dazu gehört die offene Fragetechnik, um deutliches Interesse zu signalisieren, um mehr über die Wünsche zu erfahren. Die wichtigste Regel lautet deshalb: Zuhören! Denn erst, wenn Sie über die Beweggründe und Bedürfnisse informiert sind, können Sie optimal reagieren und haben ein wertvolles Kundenverbindungstool geschaffen.

Setzen Sie auf Schlüsselreize

Haben Sie herausgefunden, welches Bedürfnis oder Kaufmotiv den Interessenten bewegt, können Sie mit gezielten Schlüsselreizen präsentieren. 70 Prozent aller Urteile im Verkaufsgespräch werden im Unterbewusstsein gefällt, beeinflusst von Schlüsselreizen. Schlüsselreize sind keine nüchternen Fakten und Daten, sondern emotionale Signale. Dazu zählen alle Sinneseindrücke wie Töne, Bilder, Gerüche, haptische Signale und Geschmacksreize. Diese sprechen direkt das limbische System in unserem Gehirn an, das für die Bewertung von Produkten, Dienstleistungen und Einschätzung der Menschen hauptverantwortlich ist und eine entscheidende Funktion bei Kaufprozessen hat. Prozesse, die unbewusst ablaufen. Obwohl wir meist davon überzeugt sind, rein sachliche und rationale Entscheidungen zu treffen. Ein absoluter Trugschluss!

Programmieren Sie sich auf Erfolg

Um ein Verkaufsgespräch oder eine Verhandlung positiv zu beeinflussen, sollten Sie immer die richtige Einstellung haben: nämlich den Erfolg wirklich zu wollen. Nur wenn Sie sich mental auf Erfolg programmieren, wird er sich auch einstellen. Konkret bedeutet das: Gehen Sie positiv und optimistisch in das Gespräch. Freuen Sie sich auf den Kunden und einen erfolgreichen Abschluss. Nur dann strahlen Sie auch die nötige Selbstsicherheit und Zuversicht aus, um zu überzeugen. Das macht Sie kompetent, setzt jedoch eine ehrliche Sympathie Ihrem Verhandlungspartner gegenüber voraus. Versuchen Sie, Ihren Verhandlungspartner für sich zu gewinnen. Am einfachsten, indem Sie mit gutem Beispiel vorangehen und ihm genau die Sympathie entgegenbringen, die Sie sich von ihm wünschen.



So punkten Sie im Verkaufsgespräch

Überlegen Sie sich vor jedem Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch, mit welcher inneren Haltung Sie das Gespräch führen möchten. Achten Sie darauf, dass Sie Ihr Ziel nicht aus den Augen verlieren. Reagieren Sie flexibel auf Statussignale (unten), die Grundlage für eine erfolgreiche Kommunikation sind. Möchten Sie eine vertrauensvolle Ebene herstellen? Dann schaffen Sie eine positive Atmosphäre. Behandeln Sie Ihr Gegenüber als gleichwertigen Partner, dem Sie Vertrauen und Kooperationsbereitschaft entgegenbringen. Folgende Maßnahmen sind die Basis um zu wirken:

- Halten Sie sich aufrecht und stabil: Eine aufrechte Haltung und ein fester Stand sind die deutlichsten Signale für Kompetenz und Sicherheit. Arbeiten Sie systematisch daran:
- Heben Sie das Brustbein an und nehmen Sie die Schultern leicht zurück. Stellen Sie sich hüftbreit fest auf beide Beine.
- Respektieren Sie das Territorium Ihres Gegenübers – mindestens 70 Zentimeter Abstand sind hier angemessen. Sprechen Sie längere Zeit im Stehen, dann stellen Sie sich im rechten Winkel zu ihm. So kommen Sie näher an ihn heran, ohne dass er sich bedroht fühlt.
- Lassen Sie die Arme seitlich hängen oder legen Sie die Hände in Höhe der Gürtellinie locker ineinander. In dieser Haltung sind sie sofort einsatzbereit, wenn Sie handeln oder etwas verdeutlichen müssen.
- Verbannen sie Ihr Pokerface und zeigen sie Gefühle.

Lassen Sie Ihre Hände sprechen

- Vom Gehirn zu den Händen bestehen mehr Verbindungen als zu den sonstigen Körperteilen. Gesten mit Ihren Händen unterstreichen deshalb am stärksten, was Sie sagen. Bei temperamentvollen Menschen wirkt auch eine ausgeprägte Gestik natürlich, introvertierte Personen gestikulieren naturgemäß weniger stark. Lassen Sie Ihre Hände am besten so sprechen, wie sie wollen, dann wirken Sie authentisch. Einige Gesten sollten Sie jedoch vermeiden:
- Unsichtbare Hände wirken negativ. Mit Händen in der Hosentasche signalisieren Sie Gleichgültigkeit. Hinter dem Rücken oder unter dem Tisch verborgene Hände wirken, als hätten Sie etwas zu verbergen.
- Gesten unterhalb der Taille signalisieren Abwertung. Gleiches gilt für Armbewegungen von oben nach unten. Diese scheinen etwas wegwischen oder verwerfen zu wollen.



- Zeigen Sie nicht mit dem Finger oder einem Stift auf Ihren Gesprächspartner. Diese Geste wirkt dominant und bedrohlich.
- Positiv dagegen: Hände mit nach oben gerichteten Innenflächen signalisieren, dass Sie offen und bereit sind, etwas zu geben, aber auch anzunehmen.

Ihre Worte, Haltung, Gestik und Mimik sollten immer Ihrem Wesen und Temperament entsprechen. Verstellen Sie sich nicht, sondern bleiben Sie sich treu, dann wirken Sie vertrauenswürdig und sympathisch. Ebenso wichtig ist, dass Sie überzeugt sind von dem, was Sie tun oder verkaufen. Nur dann können Sie überzeugend und begeisternd wirken. Der Grund: Ihre Gedanken, Gestik und Mimik sind untrennbar miteinander verbunden. Anders gesagt: Es steht Ihnen buchstäblich ins Gesicht geschrieben.

Machen auch Sie sich, Ihre Mitarbeiter und Vertriebspartner fit für die täglichen Herausforderungen im Vertrieb! Mit 7 Referenten · geballtes Wissen ·
18.11.2016 · Wien/Österreich. Es würde mich freuen, Sie zu treffen!

[Mehr Infos](#)

Ich wünsche Ihnen viel Erfolg beim Wirken!

Ihre

Monika Matschnig

P.S. Besuchen Sie mich auch auf Facebook. Klicken Sie [HIER](#)

02 Das TOP-Event! SalesLeaders Forum 2016



7 Referenten · 18.11.2016 · Wien/Österreich
Austria Trend Eventhotel Pyramide · Parkallee 2
· A-2334 Vösendorf / Österreich

Machen Sie sich, Ihre Mitarbeiter und
Vertriebspartner fit für die täglichen
Herausforderungen im Vertrieb!

- Das geballte Vertriebswissen von Spitzentrainern in 7 motivierenden Impulsvorträgen
- Erleben Sie 7 Top-Speaker auf einer Bühne
- Profitieren Sie vom Know-How der Referenten

Anmeldung [HIER](#)

03 Präsentations- und Wirkungstraining



16. / 17.09.2016 Nähe Flughafen München

02. / 03.12.2016 Nähe Flughafen München

2-Tages-Seminar

WIRKUNG.IMMER.ÜBERALL.

SIE ENTSCHEIDEN ÜBER IHRE WIRKUNG. IMMER. ÜBERALL.

Mehr Infos finden Sie [HIER](#)



Die Macht der Wirkung

SZ Expertenforum 2016

13.09.2016 · Saarbrücken

Mehr Infos finden Sie [HIER](#)



Oberösterreichisches Wissensforum

1. Oberösterreichische Wissensforum

8 Referenten · 22.09.2016 · Wels, Österreich

Mehr Infos finden Sie [HIER](#)

Firmeninterne Workshops | Tages- und 2 Tagesseminare können Sie per Mail direkt bei Monika Matschnig anfragen: info@matschnig.com

Weitere öffentliche Veranstaltungen finden Sie [HIER](#).

04 Aktuelle Veröffentlichungen von Monika Matschnig

92 | **HUMAN RESOURCES**

KOMMUNIKATION |

„Ohne Wirkung keine Wahrnehmung“

Vom Scheitel bis zur Sohle: Einblicke in die Macht menschlicher Körpersprache gibt die Beraterin Monika Matschnig. Dabei verrät sie, was jeder im Alltag verbessern kann – und was nicht.

Der Nicht-linguist der Menschheit ist dem neuen Körpergelehrten, dem „Body Smart“, überlegen. Denn nicht die Worte, sondern die Gesten und die Mimik sind es, die die Aufmerksamkeit des Gegenübers auf sich ziehen. Und das ist ein Vorteil, den wir uns nicht nehmen lassen sollten. Denn die Körpersprache ist ein mächtiges Werkzeug, um unsere Botschaften zu verdeutlichen und zu verstärken. Sie ist ein Spiegelbild unserer inneren Haltung und kann uns dabei helfen, unsere Ziele zu erreichen und unsere Beziehungen zu verbessern. In diesem Artikel erfahren Sie, wie Sie Ihre Körpersprache nutzen können, um sich selbst und Ihre Botschaften besser zu präsentieren. Sie werden lernen, wie Sie Ihre Mimik, Ihre Gesten und Ihre Körperhaltung einsetzen können, um Ihre Wirkung zu maximieren. Sie werden auch erfahren, wie Sie Ihre Körpersprache nutzen können, um Ihre Beziehungen zu verbessern und Ihre Ziele zu erreichen. Sie werden lernen, wie Sie Ihre Körpersprache nutzen können, um sich selbst und Ihre Botschaften besser zu präsentieren. Sie werden lernen, wie Sie Ihre Mimik, Ihre Gesten und Ihre Körperhaltung einsetzen können, um Ihre Wirkung zu maximieren. Sie werden auch erfahren, wie Sie Ihre Körpersprache nutzen können, um Ihre Beziehungen zu verbessern und Ihre Ziele zu erreichen.



CONO 11.10.2016

econo
Ohne Wirkung keine Wahrnehmung
[Download PDF](#)



So geht der perfekte ERSTE EINDRUCK

Jeder will ihn, kaum einer kriegt ihn. Wir haben da ein paar „So-klappt’s-Tricks“. Plus Test: Wie wirke ich auf andere?

TEXT: ALICIA RALPH

Maxi
So geht der perfekte erste Eindruck
[Download PDF](#)

MONIKA MATSCHNIG | **Stilwelt** | 91

„Das Leben ist eine Bühne“

INTERVIEW: Die internationalen Model-Profis über die Kunst der Körpersprache



Das Leben ist eine Bühne. Jeder, der auf der Bühne steht, muss seine Körpersprache einsetzen, um seine Botschaft zu vermitteln. In diesem Interview sprechen wir mit internationalen Model-Profis über die Kunst der Körpersprache. Sie werden erfahren, wie sie ihre Körpersprache einsetzen, um ihre Botschaften zu verdeutlichen und zu verstärken. Sie werden lernen, wie sie ihre Mimik, ihre Gesten und ihre Körperhaltung einsetzen können, um ihre Wirkung zu maximieren. Sie werden auch erfahren, wie sie ihre Körpersprache nutzen können, um ihre Beziehungen zu verbessern und ihre Ziele zu erreichen.

3. Wissensforum am 22. Juli

Das Wissensforum am 22. Juli ist ein Event, das sich mit der Körpersprache beschäftigt. Es wird von Monika Matschnig moderiert und bietet eine Gelegenheit, von internationalen Model-Profis zu lernen, wie sie ihre Körpersprache einsetzen, um ihre Botschaften zu verdeutlichen und zu verstärken. Es wird auch eine Gelegenheit sein, Fragen zu stellen und sich mit den Profis auszutauschen. Das Wissensforum am 22. Juli ist ein Event, das sich mit der Körpersprache beschäftigt. Es wird von Monika Matschnig moderiert und bietet eine Gelegenheit, von internationalen Model-Profis zu lernen, wie sie ihre Körpersprache einsetzen, um ihre Botschaften zu verdeutlichen und zu verstärken. Es wird auch eine Gelegenheit sein, Fragen zu stellen und sich mit den Profis auszutauschen.

Wirtschaftskurier
Das „Leben ist eine Bühne“
[Download PDF](#)

05 Bücher, Hörbücher & DVD

Neuerscheinungen von Monika Matschnig

MONIKA MATSCHNIG



Die Macht der Wirkung

Selbstinszenierung verstehen und damit umgehen

dtv Verlag 2016 | Neuerscheinung 22.04.2016

240 Seiten | 16,90 EUR

Bestellung und mehr Infos finden Sie [HIER](#)



Körpersprache: Gestik, Mimik & Haltung

Sicher auftreten, Menschen gewinnen

GRÄFE UND UNZER Verlag GmbH | Neuerscheinung 22.08.2016

144 Seiten | 14,99 EUR

Mit über 120 Bildern!

Bestellung und mehr Infos finden Sie [HIER](#)

Mehr Wissen rund um den persönlichen Auftritt finden Sie auch in meinen Büchern:

Bücher: Körpersprache im Beruf | Körpersprache | Mehr Mut zum ICH | Körpersprache der Liebe | 30 Minuten Körpersprache | **DVD:** Tausend Augen. Tausend Blicke. Eine Sprache: KÖRPERSPRACHE | **Audio-CD's:** Durch Körpersprache wirken | 30 Minuten Körpersprache verstehen



Bestellung über Buchhändler und in unserem Shop



Monika Matschnig

Dipl. Psychologin und Expertin für Körpersprache und Wirkungskompetenz

[Profil zum Download](#)

Die Wirkung der
Führungskraft steht in
direkter Korrelation
mit der Wirkung des
Unternehmens.
WELCHE WIRKUNG HAT
IHR UNTERNEHMEN?



MONIKA MATSCHNIG
WIRKUNG.IMMER.ÜBERALL.



Adresse, Impressum und Copyright 2016:

Monika Matschnig

Wirkung.Immer.Überall.

Am Hart 1a

85375 Neufahrn bei Freising

Telefon: +49.(0) 8165.647 777 5

Fax: +49.(0) 8165.924 89 33

E-Mail: info@matschnig.com Internet: www.matschnig.com

Verbinden Sie sich mit mir!

