

DIE MACHT DER WIRKUNG

Unsere Körpersprache verrät Kunden und anderen
Mitmenschen mehr, als wir denken.
An der eigenen Wirkung zu arbeiten, lohnt sich deshalb.

VON MONIKA MATSCHNIG

10 REGELN FÜR EINE ÜBER- ZEUGENDE WIRKUNG

Mein Bruder ist Verkäufer. Nicht irgendeiner, sondern für mich einer der besten. Böden, Teppiche, Küchen, Versicherungen, Handwerkerdienstleistungen für den Innen- und Außenbereich - das alles hat er schon an den Mann bzw. die Frau gebracht. Ein Naturtalent? Ein Schaumsläger? Nichts von alledem. Er wirkt einfach überzeugend - dadurch verkauft er mehr. Unsere Wirkung auf andere ist nämlich nichts anderes als Kommunikation. Menschen deuten sie und ziehen ihre Schlüsse daraus. Was ist das für ein Mensch? Kann ich ihm vertrauen? Welche Absichten hegt er? Unbewusst vertrauen wir mehr der Körpersprache als den Worten. Unser Körper ist ein Verräter, könnte man salopp sagen.

In jeder Branche ist heutzutage eine gute Wirkung gefragt. Schläfer Händedruck, brummiger Tonfall, null Augenkontakt? So sollte kein Handwerker mehr dem Kunden gegenüber treten. Wer seine Leistungen verkaufen will, muss kompetent, souverän und überzeugend wirken. Wie wirken Sie? Vielleicht ist Ihre Körpersprache die Ursache dafür, dass Ihr Kunde in einer bestimmten Art und Weise reagiert. Allgemein gilt: Nur wenn Sie richtig wirken, werden Sie optimal gehört, gesehen und verstanden.

1. DIE HALTUNG MACHT'S

Menschen, die uns mit aufrechter Körperhaltung und festem Stand begegnen, wirken selbstsicher und kompetent. Schauen Sie Ihrem Gegenüber in die Augen. Blickkontakt schafft Nähe. Das ist der erste Schritt zum Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung. Aber Achtung im Gespräch: Ein beobachtender Blick von oben herab kann arrogant und unsympathisch wirken. Gut ist es, ab und zu bestätigend zu nicken und den Kopf seitlich zu neigen. Diese Haltung erleichtert es dem Kunden, sich zu öffnen. Eine gerade, aufrechte Kopfhaltung, die Kompetenz ausstrahlt, ist wichtig, wenn Sie Ihr Angebot erklären und Ihre fachlichen Kompetenzen überzeugend vorstellen wollen.

PRAKTISCHER TIPP: SO STEHEN SIE SELBSTSICHER

Stellen Sie sich vor, Sie trügen eine Krone auf dem Kopf und hätten eine Erbse im Hintern. Dann stehen Sie nämlich automatisch aufrecht.

Heben Sie dann Ihr Brustbein an und „betonieren“ Sie sich ein, das heißt, Sie stehen beckenbreit mit beiden Beinen fest auf dem Boden. In dieser Haltung signalisieren Sie Ihrem Gegenüber Selbstsicherheit und Selbstvertrauen.

2. BITTE LÄCHELN (ABER RICHTIG)

Ein Lächeln gewinnt Menschen, sagt man. Doch wie lächelt man richtig? Treffen Sie auf einen Menschen, blicken Sie ihm in die Augen und erst dann lächeln Sie leicht und halten diesen Ausdruck einen Moment lang. Dieses flüssige Lächeln wird als besonders positiv wahrgenommen. Sie wirken sympathisch und erzeugen Präsenz und Aufmerksamkeit.



BUCHTIPP

Monika Matschnig: Körpersprache.
Gestik, Mimik & Haltung:
Sicher auftreten, Menschen gewinnen.
Gräfe und Unzer Verlag.
14,99 Euro. ISBN: 978-3-8338-4476-8



MONIKA MATSCHNIG ist eine der gefragtesten Vortragsrednerinnen und Beraterinnen für Körpersprache und Wirkungskompetenz im deutschsprachigen Raum.

3. DER BERÜHMTE ERSTE EINDRUCK

Beim ersten Aufeinandertreffen mit dem Kunden entscheidet sich in 150 Millisekunden, ob dieser Sie sympathisch findet oder nicht. Wer sympathisch rüberkommt, wird für kompetent gehalten. Man nennt das auch den „Halo-Effekt“. Halo ist Englisch und bedeutet Heiligenschein. Nimmt der Kunde ein Merkmal wahr, das er nicht sympathisch findet, zum Beispiel einen strengen Blick oder schmutzige Arbeitskleidung, sucht sein Gehirn automatisch nach weiteren Indizien, die seine Erwartungshaltung bestätigen. ▶

► Er wird immer etwas finden, das ihm missfällt. Natürlich funktioniert das auch andersherum: Bei Sympathie sucht der Kunde nach positiven Dingen, die seinen guten ersten Eindruck bestätigen.

Für eine vertrauensvolle Beziehung zum Kunden ist ein stimmiges, berechenbares Verhalten wichtig. Wer heute freundlich und gelassen, am nächsten Tag aber grimmig und unkonzentriert wirkt, wird den Kunden verunsichern. Körpersprache und Worte sollten zueinander passen: Ein „Guten Morgen!“ wirkt nur dann freundlich, wenn man dem Kunden zugewandt ist und ihn anblickt.

ALPHATIERE ERZEUGEN DURCH IHRE WIRKUNG AUTOMATISCH EINE BESONDERE ATMOSPHERE - REFLEKTIEREN SIE SICH!



EINE POSITIVE WIRKUNG auf andere Menschen entsteht nicht zufällig. Bei einigen Faktoren reicht es, wenn Sie sich diese einmal bewusst machen. Andere Mechanismen der Wirkung erfordern Training, bis sie endlich verinnerlicht sind.

4. ECHE BEGEISTERUNG AUSSTRAHLEN

Damit der Funke im Kundenkontakt überspringt, zählt die richtige Einstellung. Denn: Was Sie denken, strahlen Sie auch aus. Kunden haben sensible Antennen dafür, ob jemand das Gespräch als Pflichtübung herunterrattert oder mit ganzem Herzen bei der Sache ist. Sie reagieren auf Ihre Wirkung, positiv wie negativ. Bekommen Sie zum hundertsten Mal die gleiche Frage gestellt, sollten Sie sie daher beantworten, als wäre sie die spannendste Frage der Welt. So fühlt sich der Kunde ernst genommen und geschätzt. Ziel ist es, dem Kunden glaubhaft zu vermitteln, dass Ihr Angebot das richtige für ihn ist.

PRAKTISCHER TIPP: GUTE LAUNE IM NU

Schlechte Laune, aber der nächste Kundentermin steht an? Dann bringen Sie sich in eine gute Stimmung. Klemmen Sie sich einen Stift zwischen die Zähne und öffnen Sie die Lippen so weit, dass Sie den Stift nicht berühren. Schon nach einer Minute fühlen Sie sich besser - denn Ihr Körper hat Glückshormone produziert.

5. AUF DIE STIMME ACHTEN, IN BILDERN SPRECHEN

Sobald ein Sprecher mit dem Körper arbeitet, klingt seine Stimme automatisch lebendiger. Viele Menschen wissen jedoch gar nicht, wie sie klingen. Eine kurze Audioaufnahme kann Ihnen wertvolle Rückschlüsse liefern: Wie dynamisch spreche ich? Artikuliere ich sauber oder öffne ich den Mund nicht genügend? Um besser verstanden zu werden, ist es auch hilfreich, das Gesagte mit dem Körper zu verdeutlichen. Das funktioniert am besten, indem Sie bildstarke Formulierungen wählen, die sich gut mit Gesten untermalen lassen. Ein Beispiel: „Wir nehmen Ihnen einen Haufen Sorgen ab!“ Tun Sie so, als hielten Sie ein unsichtbares schweres Paket in den Händen.

6. KLEINE GESTEN, GROSSE WIRKUNG

Die richtige Gestik ist nicht nur wichtig, um das Gesagte zu unterstreichen. Wenn Sie Ihre Hände beim Sprechen einsetzen, wird Ihre Stimme dynamischer und Sie erzeugen mehr Aufmerksamkeit. Auch das Denken fällt Ihnen ein Stück leichter. Auf ein paar Dinge sollten Sie beim Gestikulieren achten:

- Um besonders überzeugend und kraftvoll zu wirken, nutzen Sie die Kraft der Pause und lassen Sie Ihre Gesten einen Moment lang „stehen“.
- Gesten wirken besonders stark, wenn sie vor der gesprochenen Aussage erfolgen.
- Achten Sie darauf, nie die Arme an den Körper zu pressen, sonst wirken Sie schnell unsicher und unterwürfig.
- Ihre Handgelenke sollten möglichst fest bleiben, damit Ihre Gesten eine kraftvolle Wirkung erzielen.

7. SELBSTBEOBACHTUNG HILFT WEITER

Sie sind unsicher, wie Sie auf andere wirken? Das geht vielen Menschen so. Am besten ist es, Sie beobachten sich selbst in einer Videoaufnahme. Sie werden Gewohnheiten entdecken, die Ihnen bislang nicht bewusst waren. Vielleicht erkennen Sie so, dass Sie im Gespräch mit dem Zeigefinger herumfucheln. Oder Sie stellen die Angewohnheit fest, dass Sie beim Sprechen in sich zusammensinken und den Kunden von unten nach oben anschauen. Beides wirkt nicht gerade vertrau-

AUFGEPASST IN MEETINGS: WENN SIE SICH UNSICHER FÜHLEN, DANN HEBEN SIE BEWUSST IHR BRUSTBEIN AN UND LEGEN SIE IHRE ARME AUF DIE STUHLLEHNEN!



ensfördernd. So viel Selbstkritik mag Ihnen anfangs schwer fallen. Aber: Selbstbeobachtung ist der erste Schritt zu einer besseren Wirkung.

8. GLAUBWÜRDIG AUFTRETEN

„Sei authentisch und werde glücklich!“ Überall liest und hört man diesen Spruch. Doch leider ist er großer Quatsch. Das Motto sollte eher lauten: „Sei glaubhaft und werde glücklich!“ In vielen Situationen können wir es uns gar nicht erlauben absolut authentisch zu sein. Wir müssen in eine Rolle schlüpfen und Erwartungen erfüllen. Warum sollte der Kunde unter der schlechten Stimmung des Handwerkers leiden? Als Dienstleister müssen Sie dem Kunden Sicherheit geben und Ihr Produkt, Ihre Dienstleistung mit Hingabe anpreisen. Selbst wenn etwas schief läuft: Sie müssen eine selbstsichere Miene machen. Natürlich sollten Sie sich mit der jeweiligen Rolle identifizieren können. Ihr Auftreten muss zur Situation passen und Ihre Botschaft unterstützen. Dann wird man Sie ganz automatisch für glaubwürdig und damit für authentisch halten.

9. MEHR MUT ZUM GEFÜHL

Sie wollen Kundenherzen erobern? Wie wäre es dann mit etwas mehr Emotion? Das Pokerface hat ausgedient. Wer mit seinen Stimmungen immer hinter dem Berg hält, wirkt auf Dauer unglaubwürdig und langweilig. Gefühle zeigen ist menschlicher. Lachen Sie doch einmal mit Ihren Mitarbeitern, Kollegen und Kunden. Und wenn Ihnen eine Laus über die Leber gelaufen ist, dann zwingen Sie sich kein Lächeln auf, sondern teilen Sie dem anderen mit, was Sie bewegt - und dass es nicht persönlich gemeint ist. Zeigen Sie aber auch Mitgefühl. Ein Klaps auf die Schulter, ein langer Händedruck, ein Blick in die Augen - mehr braucht es oft nicht, um Einfühlungsvermögen zu beweisen.

Im Alltag mag es hektisch zugehen. Der nächste Termin drängt, das Handy klingelt. Umso schwerer ist es da, sich auf den Augenblick, die Situation, den Gesprächspartner zu konzentrieren. Mit voller Präsenz signalisiert man seinem Gegenüber: Ich bin gerade nur für dich



BUCHTIPP

Monika Matschnig: Die Macht der Wirkung. dtv Verlagsgesellschaft. 16,90 Euro. ISBN: 978-3-423-26113-5

da, konzentriere mich voll auf das Hier und Jetzt. Blickkontakt, ein Lächeln, ein kurzes Hochziehen der Augenbrauen - diese Art von Präsenz verlangt eine gelassene Konzentration auf den Augenblick. Es gilt, Augen, Ohren und sein Herz zu öffnen, um andere besser wahrzunehmen. Und sei es auch nur für ein paar Sekunden.

10. ÜBUNG MACHT DEN MEISTER

Es ist noch kein Wirkungsmeister vom Himmel gefallen. Jeder kann seine Körpersprache verbessern und damit seine Wirkungskompetenz gezielt steigern. Bereits kleine Optimierungen können viel bewirken. Ein selbstsicherer Stand, gezielte Gesten, ein fokussierter Blick - schon werden Sie als Handwerker kompetenter und sympathischer wahrgenommen. In kleinen Schritten, durch tägliche Übung, werden Sie immer besser. Denken Sie dran: Ihre positive Ausstrahlung überträgt sich nicht nur auf das gesamte Team, sondern auch auf die Kunden. Viel Erfolg!



Monika Matschnig, Dipl.-Psychologin und Expertin für Körpersprache/Wirkungskompetenz. Die ehemalige Leistungssportlerin hält international Vorträge und arbeitet seit über 15 Jahren als Trainerin und Coach. Sie doziert an mehreren Universitäten. Weitere Infos: www.matschnig.com