

„Körpersprache ist mächtiger als Worte!“

Interview: Körpersprache im Verkauf richtig deuten – Menschen lügen bis zu zweihundert Mal am Tag. Umso wichtiger ist es für Sie zu wissen, was Ihre Kundin wirklich denkt! Das gelingt Ihnen am besten über die Deutung ihrer Körpersprache. Auf welche Signale Sie dabei achten müssen und worauf Sie bei Ihrer eigenen Körpersprache im Verkaufsgespräch achten sollten, verrät uns Diplom-Psychologin Monika Matschnig im Gespräch.



Monika Matschnig lebt, was sie lehrt. Die führende Expertin für Körpersprache ist bekannt für ihre lehrreichen Vorträge, Seminare und Coaching und ist gern gesehener Gast in TV-Talkrunden. Zu ihren Kunden zählen Unternehmen, Manager, Führungskräfte und alle, die ihre Wirkung verbessern möchten.

BEAUTY FORUM BUSINESS: Frau Matschnig, wie exakt ist die Deutung von Körpersprache wirklich? Reagiert nicht jeder Mensch individuell?

Monika Matschnig: Es ist ein Sowohl-als-auch. Es gibt hervorragende Selbstdarsteller, die einem verlickern können, dass dieses eine Produkt alle Wünsche und Bedürfnisse erfüllt. Und es gibt Menschen, denen man jedes Unwohlsein an der

Nase ablesen kann. Erstere sind selten vorzufinden. Fakt ist, die Deutung der Körpersprache ist exakt, sofern das individuelle Verhalten unter die Lupe genommen wird, die Baseline. Zuerst muss das übliche Verhalten eines jeden einzelnen Menschen erfasst werden, damit eine Deutung der Körpersprache erfolgen kann. Alles andere wäre Humbug. Und obendrein: Ein einziges Signal hat null Aussagekraft!

Wie sehr beeinflussen kulturelle Unterschiede die Körpersprache?

Es gibt eine universelle Körpersprache, bedeutet, dass die nonverbalen

Deutsche, wenn er etwas gut findet? Daumen hoch. Ein Signal für „ok“, „großartig“, „gut“. In anderen Kulturkreisen kann es eine vollkommen andere Bedeutung haben. In Australien oder Nigeria verwendet man dieses Handzeichen häufiger als obszöne Geste.

Warum lohnt es sich auch für Kosmetikerinnen zu lernen, wie Körpersprache funktioniert?

Körpersprache ist immer mächtiger als Worte! Was nützen die besten Fach- oder Produktinformationen, wenn Sie dabei nicht gut wirken? Nichts! Gibt es eine Diskrepanz zwi-

„Was nützen die besten Fach- oder Produktinformationen, wenn Sie dabei nicht gut wirken?“

Signale auf der gesamten Welt gleich sind. Hierzu zählen Mikroausdrücke, wie kleine schnelle Zuckungen im Gesicht und Emotionen wie Freude, Wut, Trauer, Ekel oder die Körperhaltung eines mutlosen oder euphorischen Menschen. Diese sind über alle Kontinente hinweg einheitlich beobachtbar. Und es gibt eine kulturabhängige Körpersprache, heißt, bestimmte Gesten oder Gesichtsausdrücke werden erlernt oder in einem bestimmten Kontext zur Anwendung gebracht. Was macht der typisch

schen Worten und der Körpersprache, dann glaubt man dem Körper. Die Wirkungskompetenz hat die Fachkompetenz überholt. Und es ist ein Irrglaube, dass die fachliche Kompetenz mehr Relevanz besitzt. Wenn wir bei einer Produktpräsentation oder einem Beratungsgespräch nicht gut wirken, dann werden wir nicht gesehen, nicht gehört und nicht verstanden.

Die Kunst ist es, verbale und nonverbale Elemente stimmig zu verbinden. Gelingt es uns, dann werden wir

als glaubwürdig und überzeugend wahrgenommen.

Wie stellt man das am besten an?

Zwei Elemente sollten immer im Fokus sein. Erstens: Ich erzeuge durch meine Wirkung ein bestimmtes Verhalten bei meinem Gegenüber! Bevor wir andere Menschen beurteilen oder sogar verurteilen, sollten wir prüfen, ob unser eigenes Verhalten dazu beigetragen hat. Selbstreflexion ist für jeden Menschen ein Muss! Zweitens: Durch das richtige Wahrnehmen der vielen kleinen nonverbalen Signale bin ich in der Lage zu erkennen, ob mein Gegenüber „Ja“ sagt und in Wirklichkeit „Nein“ meint. Oder ich erkenne die Abschluss- oder Ablehnungssignale. Das Allerwichtigste für jede gute Beratung ist: Mit dem Kunden in Resonanz zu gehen, also auf eine Wellenlänge zu kommen. Und das passiert zunächst immer über die Körpersprache.

Eine typische Verkaufssituation: Die Kosmetikerin erzählt von einem Produkt, die Kundin lächelt höflich und nickt. Woran erkennt die Kosmetikerin, was die Kundin wirklich denkt? Sollte sie besser auf die Körpersprache oder auf die Mimik achten?

Auf beides! Es geht darum, den Menschen ganzheitlich zu betrachten. Sehr aussagekräftig sind Lippenbewegungen, Finger und Füße. Angenommen, die Kundin lächelt höflich mit aneinandergesprenten Lippen, blickt häufiger weg, die Finger verknäueln sich ineinander und die Fuß-



Eine offene Handfläche, die nach oben zeigt, wirkt einladend auf die Gesprächspartnerin und stärkt ihr Vertrauen in Sie.

„Das Allerwichtigste für jede gute Beratung ist: Mit dem Kunden in Resonanz zu gehen. Und das passiert zunächst immer über die Körpersprache.“

spitze dreht sich weg von der Kosmetikerin, dann weiß man: „Lass sie gehen.“ Denn wie sagt Dr. Reinhard K. Sprenger so treffend: „Was du festhältst flieht. Was du loslässt, kommt vielleicht.“

Nochmal etwas konkreter nachgefragt: Wie kann man ehrliches Interesse von vorgespültem Interesse unterscheiden?

Achten Sie auf die Kongruenz zwischen Sprache und Körpersprache. Gibt es eine Diskrepanz zwischen den Worten und der Körpersprache, dann glauben Sie dem Körper! Wahres Interesse könnte man an paraverbalen Äußerungen erkennen wie „Oh, ah, sehr spannend“, kombiniert mit nach oben gezogenen Augenbrauen und einem leichten Nicken. Sagt eine Kundin „Das klingt toll“ und putzt gleichzeitig einen virtuel-

len Fussel von der Bluse, dann sollte man kritisch werden. Hier gibt es eine Diskrepanz.

Als Verkäuferin sollte man möglichst selbstsicher auftreten. Mit welcher Haltung und mit welchen Gesten gelingt das?

Ich sage zu Frauen häufig: „Spielen Sie Königin!“ Das, was man sich vorstellt, führt der Körper auch leichter aus. Was passiert: Wir richten uns auf, nehmen einen festen Stand ein und haben eine gerade Kopfhaltung. Das signalisiert Kompetenz. Eine goldene Geste ist die Willkommengeste. „Was kann ich für Sie tun?“ und gleichzeitig strecke ich eine oder beide Handflächen nach oben. Ich zeige die Handinnenfläche meinem Gegenüber. Das stärkt das Vertrauen und es hat den Anschein, als wäre ich bereit, etwas zu geben.

VIDEO-TIPP



Exklusiv für Online-Abonnenten: Wie Sie die Deutung nonverbaler Signale für sich einsetzen können, erfahren Sie auch in unserem Online-Seminar **„Körpersprache im Verkauf: Superkraft oder Nonsense?“** von Verkaufstrainer Thomas Dahl. Sie finden die Aufzeichnung unter dem **Webcode 152462**.
www.beauty-forum.com/business



Masken erschweren die Deutung von Körpersprache. Bauen Sie deshalb bewusst mehr und längeren Blickkontakt ein.

Das Wichtigste aber ist, dass ich während eines Gesprächs das Gesagte mit den Händen unterstreiche. Das verstärkt meine Aussagen und erzeugt Aufmerksamkeit.

Und welche Gesten sollte man als Kosmetikerin unbedingt vermeiden, gerade in einem Verkaufsgespräch?

Gar keine Gesten oder defensiv wirkende Gesten wie den berühmten Zeigefinger. Schießen Sie Menschen mit dem Zeigefinger nicht ab, symbolisch gesehen. Verkeilen Sie die Finger nicht ineinander, verschränken Sie auch nicht die Arme.

Obwohl ein Verschränken der Arme sehr häufig nichts anderes ist als eine bequeme Haltung, wird es falsch interpretiert.

Ist es möglich, sich solche unbewussten Gesten abzutrainieren?

Natürlich. Alles was ich mir antrainiert habe, kann ich mir abtrainieren und durch ein besseres Verhalten ersetzen. Wichtig, immer passend zum jeweiligen Persönlichkeitstypus. Eine Möglichkeit wäre, mit der „Post-it“-Methode zu arbeiten. Angenommen, ich habe die Angewohnheit, dass ich permanent an meinen Fingern herumkratze. Diese adaptiven Reaktio-

nen kommen negativ beim Gegenüber an. Ich schreibe auf einige Post its „AR“ – steht für Adaptive Reaktionen. Nun überlegt man sich, welche alternativen Gesten ich einsetzen könnte: möglicherweise die Hände auf dem Tisch oder im Schoß ablegen oder die Hände beim Zuhören einfach fallen lassen. Nun klebe ich die Post its an Orte, die mich häufig erinnern: Badezimmer, Kosmetiktisch, Smartphone. Immer wenn ich den Post-it-Hinweis bekomme, dann führe ich das Verhalten aus. So internalisiere ich das neue Verhalten.

Wird das Deuten der Körpersprache durch das Tragen von Alltagsmasken erschwert?

Ja. Der Stoff dämpft die Stimme, wir sehen die Lippenbewegungen nicht und zwei Drittel der Gesichtsausdrücke gehen verloren. Das erschwert die Kommunikation.

Was wäre die Lösung?

Ich halte nichts von lachenden Mundschutz-Masken. Sie wissen schon, das lachende Gesicht auf der Maske. Es irritiert nur. Lächeln Sie nicht nur unter der Maske, sondern grinsen Sie richtig, damit die Lachfalten sichtbar werden. Wie wäre es, wenn wir Patches auf der Brust tragen mit einem lachenden Porträt? Wir blicken in ein verdecktes Gesicht, dann blicken wir auf den Patch mit dem lachenden Foto und projizieren das lachende Gesicht auf das verdeckte Gesicht. Im Verkauf wäre das eine vorübergehende gute Lösung.

Gibt es auch weitere Alternativen?

Eine weitere Möglichkeit ist, dass wir uns zwingen, bewusst mehr Blickkontakt aufzubauen und diesen länger halten. Ich sage auch den Leuten: „Hey, Sie können mein Gesicht hinter der Maske nicht sehen. Aber ich lache Sie an und ich freue mich, Sie zu sehen!“ Das zaubert ein Lächeln in fast jedes Gesicht. □

BUCH-TIPP 

Weitere Einblicke in den spannenden Bereich der nonverbalen Kommunikation und ihrer Deutung gibt Autorin Monika Matschnig in ihrem neuen Buch „Die Körpersprache der Lügner. Trickser und Schummler durchschauen“ (Gräfe und Unzer Verlag). Das Werk umfasst insgesamt 192 Seiten und erscheint im April 2021.



Das Interview führte Christoph Schlittenhardt.

Foto: hedgehog94/Shutterstock.com