

Monika Matschnig

ist Diplom-Psychologin und
Expertin für Körpersprache und
Wirkungskompetenz.

www.matschnig.com



Die Macht der Körpersprache

Jenseits der Worte

In der Kommunikation mit Menschen lohnt es sich, auf nonverbale Signale zu achten. Immobilienprofis können dadurch ihre Kunden besser verstehen und beraten.

Von Monika Matschnig

Kann man Menschen lesen? Nein, das ist nicht möglich. Niemand kann in die Köpfe anderer blicken. Was wir jedoch erkennen können, sind nonverbale Signale. Genauer: Behagen oder Unbehagen. Also Emotionen. Wir erkennen, ob jemand ängstlich, ärgerlich, angespannt, gestresst, begeistert, freudig, überrascht

oder gelangweilt ist. Sind wir in der Lage diese Emotionen wahrzunehmen, können wir hypothetische Rückschlüsse ziehen, was im Kunden vorgeht, um den Kunden noch effektiver zu betreuen. Diese geschulte Wahrnehmung bietet den großen Vorteil, dass wir unser Gegenüber genauer beobachten und erkennen,

welche Bedürfnisse und Wünsche der Kunde in sich trägt. Kurzum, Ihre Menschenkenntnis verbessert sich.

Ein Immobilienmakler, der die Körpersprache seiner Kunden versteht und richtig interpretiert, ist im Vorteil. Er kommuniziert effektiver, baut schneller

Vertrauen auf, agiert erfolgreicher. Tauchen wir nun gemeinsam in die faszinierende Welt der Körpersprache ein und erkunden wir einige verräterische Signale, die für Ihren Verkaufsprozess hilfreich sein könnten.

Fünf Impulse

1. Körper und Gedanken

Körper und Gedanken sind untrennbar miteinander verbunden. Unsere Gefühle manifestieren sich in physischen Reaktionen und sind somit in unserer Körpersprache lesbar. Manchmal sind es nur Mikroausdrücke (nonverbale Signale, die 150 Millisekunden schnell sind), ein anderes Mal offensichtlichere Signale, die mit freiem Auge erkennbar sind.

Doch Vorsicht: Ein einzelnes Signal hat keine Aussagekraft! Achten Sie mal auf die Körperhaltung: steht vor Ihnen eine selbstbewusste Person mit einem festen Stand, erhobener Brust und gerade Kopfhaltung? Oder steht der Kunde auf einem Bein, verschränkt die Arme und neigt den Kopf?

Einer selbstbewussten Person begegnet man mit einem selbstsicheren Auftreten. Einer introvertierten Person treten Sie mit einer „weicheren“ Körpersprache entgegen. Generell gilt: Am Anfang einer Begegnung sollte sich Ihre Körperhaltung an die des Gegenübers angleichen.

2. Vegetative Reaktionen

Die Hirnforschung zeigt, dass Gedanken und Gefühle Nervennetzwerke und Hormonausschüttungen aktivieren, die wiederum körperliche Veränderungen bewirken. Diese vegetativen Reaktionen sind besonders in Stress-Situationen, wie beim Lügen, erkennbar. Typische Anzeichen bei Unbehagen sind Räuspern, Erröten, stockender Atem und kalte Finger sowie eine veränderte Stimmlage. Diese Signale sind subtil und müssen im Kontext betrachtet werden, um Rückschlüsse auf mögliche Emotionen ziehen zu können.

3. Inkongruentes Verhalten

Ein Kunde sagt beispielsweise: „Die Finanzierung der Immobilie ist kein Problem“, während die Stimme am Satzende nach oben geht, der Blick zur Seite schweift und er sich Fussel von der Kleidung putzt. Hier zeigt sich eine klare Diskrepanz zwischen Worten und Körpersprache. Wer sagt die Wahrheit? Der Körper.

4. Selbstintimitäten

Körperbezogene Gesten, wie das Ballen der Hand zur Faust bei Ärger oder das Zittern der Finger bei Nervosität, offenbaren emotionale Zustände wie Angst, Anspannung oder Verärgerung. Solche Gesten, einschließlich Selbstberührungen

oder Schutzgesten wie die Hände vor die verwundbaren Körperteile zu legen, sind häufig in Stress-Situationen zu beobachten.

5. Cluster und Timing

Ein nonverbales Signal allein hat keine Aussagekraft. Stattdessen sollten mehrere Signale gemeinsam betrachtet werden, um zuverlässigere Rückschlüsse ziehen zu können. Beispielsweise kann ein Bündel von Signalen wie gesenkte Augenbrauen, ausweichender Blick, abgewandter Kopf und angespannte Mimik auf Ablehnung hindeuten.

Die Fähigkeit, Körpersprache zu lesen und zu interpretieren, ist für Immobilienmakler ein wertvolles Werkzeug, um Emotionen zu erkennen und die wahren Bedürfnisse und Sorgen der Kunden zu verstehen.

Diese Fähigkeit, kombiniert mit einem wirkungsvollen Auftreten und fachlicher Kompetenz, kann das Vertrauen der Kunden stärken und schnell ein Lächeln ins Gesicht des Kunden zaubern. ■

Monika Matschnig
spricht auf dem Deutschen
Immobilientag am 6. Juni in
München um 14:45 Uhr
Elektra – Main Stage.

dit
DEUTSCHER
IMMOBILIENTAG
2024

Die smarte Energiewende in der Wohnimmobilie.

Erfassen, visualisieren und klimaintelligent steuern – mit KALO.

- ✔ Digitale Fernerfassung und Abrechnung von Heizenergie- und Wasserverbrauch (Submetering)
- ✔ Digitale Fernerfassung der Verbrauchsdaten von Strom und Gas (Smart Metering)
- ✔ Bündelung von Submetering und Smart Metering sowie Anbindung weiterer IoT-Anwendungen via SMGW (Multi-Metering)
- ✔ Mitteilung unterjähriger Verbrauchsinformationen via Onlineportal und App
- ✔ Intelligente und effiziente Thermostatsteuerung

Erfahren Sie
mehr unter:
www.kalo.de



KALO

