

## Die Körpersignale Ihrer Kunden besiegeln Ihren Abschlusserfolg!

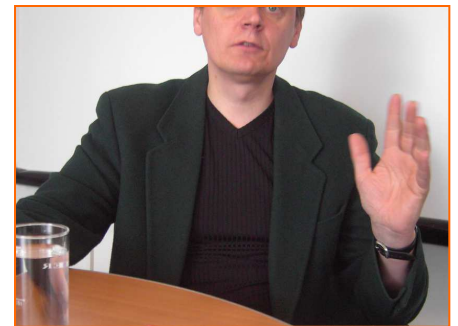
Wer während des Gesprächs auf die Körpersprache des Kunden achtet, wird unweigerlichen Erfolg haben.

Durch die Körpersprache können Sie in den Gefühlen Ihrer Kunden wie in einem offenen Buch lesen. Und je nach Bedarf können Sie mit dem Wissen über die Körpersignale Ihr Gegenüber auch steuern.

### Das geheime Wasserglas

Bei bedeutenden Abschlüssen, wie auch schon bei wichtigen Einstellungsgesprächen für Eckpositionen in unserem Unternehmen, gebe ich meinem Gegenüber ein Glas Wasser. Dies hat zum Vorteil, dass der Bewerber oder Kunde mit dem Gegenstand sein Gebiet am Tisch ausgrenzen kann. Je nach Persönlichkeit stellt er das Glas näher an der Kante oder in der Mitte des Tisches ab. So kann ich seinen Bedarf schon anfangs ermitteln. Über das Wasserglas oder die Kaffeetasse sendet mir der Kunde auch unbewusst Signale, ob er meiner Idee offen oder verschlossen gegenübersteht. Bei Rechtshänder gilt dabei volle Offenheit, wenn das Glas an der rechten Seite abgestellt wird.

Nippt mein Kunde vor einer Antwort am Glas, bedeutet dies den Täuschungskomplex. Der Kunde fühlt sich der Idee noch nicht sicher und möchte etwas Zeit gewinnen. Jetzt nur keinen Druck machen und Mund halten. Stattdessen lieber noch einmal nachfragen, was noch unklar ist. Schiebt er das Glas oder andere Gegenstände am Tisch zurecht, ist er bereit zum Verhandeln.



Auch die Handhaltungen haben am Tisch eine gewichtige Aussagekraft über die momentanen Gefühle des Kunden.

### Schneepflug oder Stachelschwein

Hält der Kunde seine Hände wie einen Schneepflug schützend vor sich, so deutet er damit an, dass ihn alle Ihre Argumente noch nicht getroffen haben oder er den Vorschlag wie ein Pflug zur Seite schiebt. Stellt er seinen Schneepflug zu einem Dach auf, sollten Sie unbedingt darauf achten, sein „schützendes Argument“ nicht anzugreifen. Er zeigt damit an, dass ihm sein Gedanke heilig ist.

Verschränkt der Kunde seine Finger zu einem Stachelschwein, sollten Sie unbedingt eine Pause einlegen oder auf eine anderes Thema schwenken. Das Stachelschwein zeigt nämlich schon die erste Kampfbereitschaft an, nach dem Motto „Komm nicht näher oder ich steche dich!“

Eine größere Verschärfung können Sie sofort ausmachen, wenn der Kunde seine Hände zu einer Pistole formt, die da aussagt: „Noch ein Wort und ich schieße!“



## Was Finger verraten

An den Fingern lässt sich meist schon erkennen, welcher Typ mein Kunde/Gesprächspartner ist. Dabei gilt es darauf zu achten, welche Finger er/sie am meisten benützt oder mit **Ring**en schmückt.

Der **Daumen** zeigt die Dominanz und den Machtanspruch an. Wie Cäsar, der mit der Daumenhaltung entschied ob ein Gladiator weiterleben darf oder sterben muss. Solchen Menschen sollten Sie am Anfang eines Gespräches aufmerksam zuhören oder gar ein Kompliment machen. Sie werden überrascht sein, wie schnell der Kunde Ihnen die Tür zum Vertrauen öffnet. Viele Politiker und Manager benutzen unbewusst den Daumen bei Reden oder Imponiergehabe.

Den **Zeigefinger** benutzen „Besserwisser“ um ihr Recht zu unterstreichen. Vorsicht bei Menschen die sich diesen Finger auch noch mit Ringen schmücken. Diese Kunden möchten am liebsten immer in der Lehrerdomäne sein und andauernd Recht bekommen. Benutzen Sie deshalb über das ganze Gespräch die Fragetechnik. Verwandeln Sie Ihre Antworten in Fragen, damit der Kunde glaubt, alle Ideen stammen aus seinem Mund. Gehen Sie auf keinen Fall eine totale Arguments-Konfrontation ein, dann haben Sie sofort das gesamte Vertrauen verloren.

Vor meiner Reise nach Indien hat mir ein weiser Mentor folgenden Tipp mitgegeben. „Benutze den Zeigefinger in fremden Ländern nur zum Lernen (aufzeigen) nie zum Lehren (draufzeigen).“

Als Rebellionsfinger bezeichnet man in der Körpersprache den **Mittelfinger**. In Italien bedeutet der gestreckte Mittelfinger absoluten Sieg – in unserem Land etwas Unschönes mit Popo. Menschen die den Mittel-

finger bewusst benutzen oder schmücken, möchten damit nur zum Ausdruck bringen, dass Sie nicht zur langweiligen Norm gehören. Indem Sie Sätze wie: ...nicht so wie die Allgemeinheit... anders als 90% der Menschen... usw. benutzen, öffnen Sie diese Menschen, die sich sofort verstanden fühlen und Ihnen ihre Freundschaft anbieten.

Der Herzensfinger erklärt eindeutig den Familienmenschen, der dies auch bekennen möchte. Ganz klar, dass Sie bei diesen Kunden im Bereich Familie punkten können.



Ein Familienmensch



Ich möchte „IN“ sein

Der **Ringfinger** zeigt in dem Moment, wo er geschmückt wird auch an, dass der oder die Trägerin die Gewohnheit repräsentiert, in Normen und Traditionen zu denken und handeln. Oft ist es schon vorgekommen, dass ich bei einem Verkaufsgespräch erleben durfte, wie der Träger seinen Ring am Herzensfinger immer wieder ab- und aufstriefte. Dies zeigt mir ganz deutlich an, dass der entscheidende

Schritt zum Handeln nicht ohne die Erlaubnis des Partners getan werden konnte.

Auch in Coachinggesprächen kann ich immer wieder gut erkennen, dass die vorgegebenen Probleme nicht die wirklichen Ursachen sind, wenn der Gesprächspartner seinen Ring am Herzensfinger immer wieder abstreift und damit spielt. In den meisten Fällen stellt sich heraus, dass die Problemchen doch in der Beziehung liegen und dort gelöst werden können.

Gesellschaftsfinger wird der **Kleine Finger** in der Körpersprache genannt. Damit zeigen Kaffee- oder Teetrinker klar an, dass sie sich in Gesellschaft befinden und beste Manieren vorzeigen. Auch Auf Parties ist solch ein Verhalten, den weggestreckten kleinen Finger, zu finden und bedeutet: Ich möchte IN sein und benötige auch die Anerkennung in der Gesellschaft. Solchen Menschen können Sie im kurzen Small Talk mit einer Geschichte eines Balls, Party oder Kino begegnen. Machen Sie auch Bemerkungen wie: „Ihre Nachbarn werden erstaunt sein... Ihre Bekannten werden Sie beneiden... usw.“ Nach diesen Bemerkungen werden Sie schnell verstehen, wie wichtig es für Top-Verkäufer ist, in den Körpersignalen der Kunden lesen zu können.

Jeder, der die Körpersprache im Verkauf unterschätzt, verschenkt wertvolle Abschlüsse und Aufträge.

Umso wichtiger ist es, bei jedem Gespräch ruhig zu werden um in die Beobachtungsphase wechseln zu können. Selbst mir, als alten Hasen der Körpersprache und Verkauf fällt es schwer mehr als 10 Minuten zu beobachten und das Gespräch durch gezielte Fragen zu führen. Lassen Sie den GesprächspARTNER sprechen und beobachten Sie, damit er sich



„Ist dieser Vorschlag gut für mich?“



„Dazu hätte ich auch eine Idee.“



In die Handfläche fordernd weisend: „Komm auf den Punkt!“

auch verstanden fühlt. Sie können damit auch erkennen, ob die Hände den Kopf oder das Gesicht berühren, wenn Aussagen getätigt werden.

Das ist wichtig, und hat eine bärenstarke Auswirkung auf die Steuerung des Gespräches.

### Finger an der Stirn

Den Zeigefinger an die Stirn gehalten bedeutet, dass neues Wissen und Erfahrungen auf dem kürzesten Weg direkt in das Verständnis geleitet werden. Der Kunde ist interessiert und aufmerksam. Aber aufgepasst, diese Position kann niemand über eine Viertelstunde unverändert einhalten. Kommt dann irgendwann die Stütze des Daumen zum Kinn drückt der Gesprächspartner Langeweile oder Müdigkeit aus. Der Speicher ist voll. Machen Sie eine Unterbrechung, stellen eine Frage (Ist das interessant für Sie?) oder nippen Sie am Wasserglas.

### Nase riecht am Finger

Schon in der Steinzeit rochen unsere Vorfahren an Essbarem um zu ermitteln, ob die Nahrung verträglich wirkt. Diese Geste haben wir, wie so vieles, von unseren Vorfahren beibehalten. Wir riechen am Zeigefinger um zu erfühlen ob etwas gut oder schlecht für uns ist. Sollte der Gesprächspartner diese Position einnehmen, sollten Sie einen Punkt in Ihrer Präsentation machen. Fragen Sie den Kunden nach seiner

Meinung. „Wie gefällt Ihnen der Gedanke, diesen Vorteil in der Zukunft so einfach nutzen zu können?“

### Zeigefinger am Mund

Immer wieder beobachte ich Verkäufer, die unaufhörlich weiterquatschen auch wenn der Gesprächspartner andeutet, dass er auch seine Meinung dazu äußern möchte. Dies betont er/sie durch den Finger am Mund: „Ich möchte auch etwas sagen, muss meine Worte aber noch zurückhalten.“ Gute Redner oder Verkäufer machen in diesem Moment eine kleine Kunstpause und geben dem Zuhörer damit die Möglichkeit zum Reden. Als Vortragender vor Publikum gehe ich soweit, dass ich provozierend die Frage stelle: „Möchten Sie auch etwas dazu sagen?“ Bedenken Sie aber, dass Sie damit auch mehr Zeitpuffer kalkulieren sollten.

### Zeigefinger am Ohr

„Ich möchte davon mehr hören.“ Bei Brillenträgern, die ihre Brille zurechtrücken: „Ich möchte die Sache besser durchblicken!“ Menschen ohne Brille stimulieren den Augenpunkt am Ohr mit Daumen und Zeigefinger, um die gleiche Botschaft zu senden. Achten Sie auf die Botschaften der Hände am Kopf, Hals, Brille oder Tisch und Sie werden unglaubliche Gespräche erleben. Verzichten Sie darauf, versäumen Sie wichtige Botschaften!

Fangen Sie damit schon heute zu verstehen an, wie Sie sich selbst in dieser und jener Position fühlen. Meist sind das schon die richtigen Botschaften, welche Sie auch bei einem Gespräch von Ihrem Gegenüber erreichen sollten.

### Auf den Punkt kommen

Obwohl ich Ihnen hier nur einen hundersten Teil meiner Seminare der Körperkommunikation auflegen kann, möchte ich Ihnen eine vielbeobachtete Geste nicht vorenthalten. Sollte der Gesprächspartner mit einem Gegenstand, meist Stift oder seinen Fingern gezielt auf einen Punkt (Tisch, Schreibblock usw.) klopfen, sollten Sie endlich zum Punkt kommen und das Gespräch zum Ende führen. Meistens konnte ich bei vermeintlich guten Verkäufern beobachten, dass sie trotz dieses eindeutigen Signals den Abschluss wieder zerredeten oder in einer Diskussion endeten. ✓

Seminar zu diesem Thema:  
„**Körpersprache Grundwissen**“  
am 13. Mai in Klagenfurt  
Teilnahmepreis € 333,-  
inkl. Test und Zertifikat  
2. Person 25% Rabatt  
Anmeldung & Info unter  
[www.elmararneitz.at](http://www.elmararneitz.at)