

Der Verkäufer kann schweigen, sein Körper nie

Der Verkäufer kann schweigen, sein Körper nie

Eine der interessantesten Phasen in der Kindererziehung ist die Schulzeit. Wer selbst Kinder im Schulalter hat oder hatte, kann da ein Lied von singen wie man so schön sagt. Und dass nicht immer alles glatt läuft ist doch ganz klar. Hin und wieder wird mal eine Arbeit versemelt und die Trauer ist groß. Interessant ist jedoch, dass zumindest meine Kinder ihre Mühe haben dass ganze zu verbergen. Ob es gut oder schlecht gelaufen ist sehe ich schon bevor sie überhaupt den Mund aufgemacht haben oder mir ihr „Meisterstück“ vorlegen. Kinder sind in der Hinsicht wirklich wunderbar, denn sie haben grundsätzlich größere Schwierigkeiten sich zu verstellen als Erwachsene.

Kommt also mein Sohn mit betrübtem Gesicht, hängenden Schultern und langsamen Gang daher, weiß ich es ist schlecht gelaufen. Wenn er dagegen mit fröhlichem Gesicht, einem breiten Grinsen und mit einer „Brust-raus-Pose“ auf mich zukommt, muss es gut gelaufen sein.

Was hat das ganze mit Verkaufen zu tun? Nun, ganz einfach: der Kunde merkt alles ohne dass Sie nur den Mund aufmachen müssen. Ein berühmter Pantomimespieler sagte einmal: „die Zunge kann lügen, der Körper nie“. Die Körpersprache funktioniert bei Kindern noch am besten, da sie nicht versuchen sich „künstlich“ zu verstellen. Erwachsene versuchen es schon öfter mal, dem Gegenüber etwas vorzuspielen. Da geht die Brust raus und es wird ein verkrampftes Grinsen aufgesetzt. Was unterscheidet denn das aufgesetzte und das echte Gesicht oder die aufgesetzt positive Körpersprache von der echten positiven Körpersprache? Es ist eine ganze Menge und wir neigen dazu die Menge unserer körpersprachlichen Signale zu unterschätzen.

Stellen Sie sich doch mal folgende Situation vor: Sie schlendern durch die Stadt und müssen durch die völlig überfüllte Fußgängerzone durch. Kein Problem sagen Sie vielleicht und wenn ich sage ohne jemand anderen zu berühren würden Sie das wahrscheinlich auch in der überfülltesten Fußgängerzone hinbekommen. Die Frage ist jedoch: Wie machen Sie das? Fragen Sie jeden einzelnen Passanten ob er wohl nach rechts oder links gehen möge und nach kurzer Konversation sind Sie sich einig? Oder tragen Sie ein Schild mit der Aufschrift „bitte links an mir vorbeigehen“? Natürlich nichts von dem, denn dass ganze funktioniert automatisch und zwar vollautomatisch. Sie müssen nichts sagen und nicht einmal Zeichen geben, denn Sie kommunizieren mit tausenden kleinster Signale um sich einen Weg durch die Menge zu bahnen. Die Art Ihrer Bewegung, Ihrer Körperhaltung, die Mimik und Gestik, all dass tauschen Sie untereinander aus.

Tatsächlich funktioniert Körpersprache also völlig unbewusst. Ein anderes Beispiel: versuchen Sie doch mal völlig begeistert von einer Sache, vielleicht Ihrem letzten Urlaub zu reden, ohne sich dabei zu bewegen. Fällt Ihnen schwer oder? Wer begeistert ist bewegt sich automatisch zeigt mit vollem Körpereinsatz seine Begeisterung. Da werden Hände, Füße, Mimik, Gestik und so weiter voll einbezogen.

Bin ich nun meinem automatisch kommunizierenden Körper völlig hilflos ausgesetzt? Ja und nein, denn Sie können sich wie gesagt nicht einfach so verstellen. Wenn Sie Ihre Körpersprache positiv ändern wollen, dann ändern Sie Ihr Denken positiv. Und hier liegt der Schlüssel unserer Körpersprache: zwischen unseren beiden Ohren! Denn was Sie denken und fühlen hat direkte Auswirkungen auf Ihre Körpersprachen. Wie innen so außen, könnte man sagen. Sie kennen das, wenn man sagt: „ich habe eine Haltung zu etwas“ oder die Frage: „Was ist Ihre Haltung zu dieser Sache?“ suggeriert doch schon, dass die innere Haltung sich auch im Äußeren manifestiert.

Für Sie als Verkäufer ist also entscheidend was Sie denken, welche Haltung Sie zu ihrem Kunden haben. Denken Sie über den Kunden negativ, zum Beispiel dass dieser eigentlich nur Mittel zum Zweck, also zur Provision oder Umsatz ist, dann sagen Sie ihm dass auch mit Ihrer Körpersprache. Wundern Sie sich dann bitte nicht, wenn der Kunde nicht kaufen

möchte. Der Kunde nimmt vielleicht nicht direkt wahr, was Sie für eine Botschaft aussenden, dass die Botschaft jedoch negativ ist wird er, wenn auch nur unbewusst, wahrnehmen. Bringen Sie sich also in eine gute Stimmung und nehmen Sie eine positive (Körper) Haltung an.

In gewissem Umfang können Sie natürlich Ihre Körpersprache auch „rein technisch“ verbessern. Ein freundliches Gesicht oder gar ein Lächeln sollte für jeden möglich sein. Lächeln Sie selbst, wenn auch etwas aufgesetzt produzieren Sie übrigens auch automatisch gute Gefühle in Ihrem Innern. Probieren Sie es mal aus und Lachen, also richtig aus ganzem Herzen und versuchen Sie dann mal eine ernste Mine zu machen. Geht nicht! Denn Sie haben Ihr Unterbewusstsein ausgetrickst und sich selbst gute Gefühle vorgetäuscht. Das Gehirn kann das ganze von der Realität nicht unterscheiden und schüttet fleißig Glückshormone aus.

Außer einem lächeln können Sie auch Ihre Hände für positive Gesten benutzen. Für negative Gesten natürlich auch, zum Beispiel den Zeigefinger zu heben. Grundsätzlich sollte die Gestik unserer Hände oberhalb der Gürtellinie stattfinden, darunter wirkt eher negativ, schüchtern, verklemmt.

Eine aufrechte Körperhaltung suggeriert Stärke und eine positive Haltung. Sie kennen das vielleicht: „Brust raus und Kopf hoch“. Ein wichtiges Signal in der Körpersprache ist natürlich auch der Augenkontakt. Man sagt ja auch die Augen sind das Fenster zur Seele. Man hat tatsächlich manchmal das Gefühl, man könnte durch die Augen in einen Menschen schauen. Aber Vorsicht, Augenkontakt bedeutet natürlich nicht ständiges anstarren, das könnte meinen Gegenüber auch verunsichern. Gerade wenn Sie mit mehreren Menschen sprechen oder vor einer Gruppe, ist der Augenkontakt wichtig. Zum einen zeigen Sie dadurch Wertschätzung für Ihr Gegenüber, Sie nehmen ihn wahr und zum anderen können Sie so sehen ob Ihnen alle folgen.

Da ich also für den ersten Eindruck keine zweite Chance habe und die Körpersprache soviel über mich verrät, ist es für mich als Verkäufer schon nicht ganz unerheblich mich mit meiner Körpersprache zu befassen.

Verkaufen Sie also mit Köpfchen und vollem Körpereinsatz. Dabei wünsche ich Ihnen weiterhin viel Erfolg.

// Sie dürfen diesen Artikel gern weiterveröffentlichen, wenn Sie den Author und einen Link zu unserer Webseite nennen(Tobias Ain, www.verkaufsspasstrainer.de) //