

Wenn der Kunde zuckt - Mikromimik im Verkauf

Die Kunst des Verkaufens ist die Kunst des Wahrnehmens. Nur wenn Sie das wirkliche Bedürfnis des Kunden/der Kundin wahrnehmen, werden Sie erfolgreich sein. Sie erhalten Empfehlungen - eine kostengünstigere und wirkungsvollere Werbung gibt es nicht!

Mit Hilfe der Mikromimik, das sind muskuläre Bewegungen im Gesicht zwischen 40 und 500 Millisekunden, verifizieren Sie Ihr Bauchgefühl. Ihre erlernte Empathie, das Mitfühlen, ist der Zauberschlüssel für den beruflichen Erfolg.

50-99% unserer Kommunikation findet Non-Verbal statt, über Gestik, Sprachmelodie, Lautstärke, Distanzzone, Farben, Geruch, Blickkontakt (→Sonnenbrille) und die Mimik.

Sie erzeugen im Verkaufsprozess Emotionen, Bilder beim Kunden/der Kundin, der ihn/sie auf die emotionale Ja-Straße bringt. In sog. „Schiebetüren-Momenten“ entscheidet sich, ob er/sie Ihnen weiterhin folgt, oder ob er/sie den Kauf nicht tätigt. Diese Momente kann man an eindeutigen Signalen erkennen, z.B. zeigt das gleichzeitige Aufziehen der inneren Augenbraue die Emotion „Trauer“. Er/sie empfindet so, weil er/sie innerlich schon gekauft hatte, nun aber feststellt, dass der Kauf unter den gegebenen Umständen nicht stattfinden kann. Sehen Sie dieses deutliche Einwandssignal, ist es nun an Ihnen, darauf passend zu reagieren, zu spiegeln.

Über das System der Spiegelneuronen, lernen wir 90% unseres Könnens über Nachahmung, was wir bei Kindern sehr gut beobachten können. Die Spiegelung versetzt uns in die Lage, Dinge zu fühlen, wenn man sie nur anschaut. Denken Sie einmal an eine Zitrone oder sehen Sie, wie sich Jemand in den Finger schneidet!

Darwin stellte bereits 1872 die Universalitätshypothese auf, nach der es klar voneinander zu unterscheidende Emotionen gibt, die kulturübergreifend gleich sind. Paul Ekman, ein amerikanischer Psychologe, bewies diese Theorie Ende der sechziger Jahre und veröffentlichte 1978 den „Atlas der Emotionen“, das Facial Action Coding System (FACS). Mit 44 unterschiedlichen Bewegungen im Gesicht ist es möglich 10.000 verschiedene Gesichtsausdrücke zu zeigen. Er definierte die sieben Basisemotionen: Angst, Ärger, Ekel (olfaktorisch und moralisch), Überraschung, Trauer, Verachtung und Freude (echt und sozial).

Die Mimik ist 500 Millisekunden schneller als der Verstand. Nimmt man eine Gefahr wahr, reagiert man innerhalb von 500 Millisekunden, und danach setzt der analytische Verstand ein.

Innerhalb dieses Zeitfensters ist es möglich, mimisch sehr kleine Bewegungen im Gesicht zu sehen. Allerdings treten diese nur in emotional geladenen Situationen auf, und man muss die Base-Line des Gesprächspartners kennen, um „Ticks“ auszuschließen.

Interpretieren Sie keine der erkannten Emotionen! Sie wissen nie, WARUM dieses Gefühl beim Gegenüber auftritt. Nehmen Sie wahr und reagieren Sie durch Kommentare oder Fragen darauf.

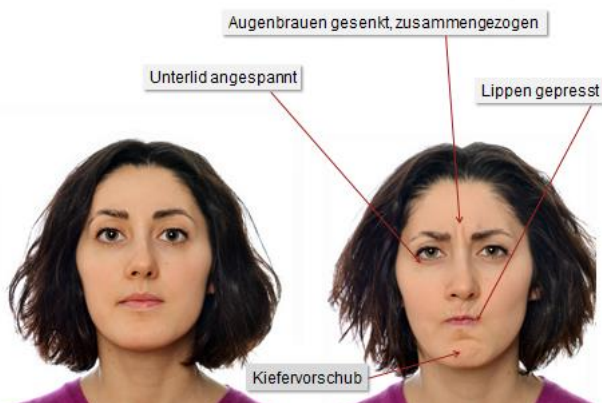
TRAUER



ANGST



ÄRGER



VERACHTUNG



EKEL



Lächeln

Sozial

Echt



Bücherliste:

- Gefühle lesen, Paul Ekman, Springer Verlag, ISBN 978-3-662-53238-6
- Warum ich fühle, was du fühlst, Joachim Bauer, Heyne Verlag, ISBN 978-3-453-61501-4
- Körpersprache im Beruf, Monika Matschnig, GU-Verlag, ISBN 978-3-8338-2381-7
- Mimik lesen - 30 Minuten, Dirk.W.Eilert, Gabal Verlag, ISBN 978-3-86936-640-1
- So gewinnen Sie jeden Kunden, Frank M. Scheelen, REDLINE Verlag, ISBN 978-3-86881-308-1
- Körpersprache für Dummies, Elisabeth Kuhnke, WILEY-VCH Verlag, ISBN 978-3-527-71262-5
- Faktor Mensch im Verkauf, Holger Bröer, Springer Gabler Verlag, ISBN 978-3-658-08987-0

Podcast:

- Der Körpersprache Podcast Dirk W.Eilert
- Dein Pocket Coach Eilert Akademie

DVD:

- Lie to me, 1.Staffel



www.kommunikation-wortlos.de

info@kommunikation-wortlos.de