

Herr [Martin Limbeck](#)  
Alte Gasse 4a  
61462 Königstein im Taunus

Telefon: +49 (0) 6174-201619-0  
Telefax: +49 (0) 6174 - 201619-99

27.05.2009

## **„Wir wirken immer auf andere“**

Für den ersten Eindruck im Verkaufsgespräch gibt es keine zweite Chance:  
Nutzen Sie die Gesetze der verbalen und nonverbalen Kommunikation, meint unser Autor Martin Limbeck.

Ob privat oder im Beruf: Wir kommunizieren immer auf zwei Ebenen: Inhalts- und Beziehungsebene – Verstand und Gefühl. Das gilt auch für den Verkauf. Die Entscheidung für ein Produkt oder eine Dienstleistung führt letztlich immer über Gefühle, Wünsche und Motive – Emotionen! Gute Verkäufer arbeiten mit diesen Emotionen, nutzen sie als positive Faktoren im Verkaufsgespräch, damit ihre Kunden die Kaufentscheidungen letztlich ohne Kaufreue vor sich selbst verantworten können.

Werden Sie zum Beziehungsprofi

Dabei, einen zufriedenen und begeisterten Kunden für sich zu gewinnen, helfen Ihnen eine Reihe von persönlichen Eigenschaften, die sich zwangsläufig aus einer positiven Einstellung Ihren Gesprächspartnern gegenüber ergeben. Diese Persönlichkeitsmerkmale sind Ausdruck sozialer und emotionaler Kompetenz, die angesichts immer kritischerer und „verwöhnterer“ Kunden im Verkauf zunehmend an Bedeutung gewinnen. Es sind ganz oft die Kleinigkeiten, die alles entscheiden. Denn generell lassen sich Anbieter Ihrer Branche nicht leicht voneinander unterscheiden. Es gibt verschiedene Möglichkeiten, mit der Konkurrenz in einen Wettbewerb zu treten. Das geht nicht nur über den Preis, sondern auch über Service, Freundlichkeit, eine offene Kommunikation oder kleine Dreingaben, die Ihr Budget nicht wirklich belasten. Überlegen Sie einfach mal, was Sie selbst als Käufer freut und ärgert. Kopieren Sie das, was Sie gut finden. Eliminieren Sie die Faktoren, die auch Ihnen immer wieder unangenehm aufstoßen.

Wir wirken immer – ob wir wollen oder nicht

Unser emotionsgeleiteter Instinkt, unser Urhirn ist wesentlich älter als unsere Ratio, unser logischer Verstand, und hat deshalb auch einen wesentlich größeren Einfluss auf unsere Entscheidungen, als wir uns das selbst eingestehen wollen. Aus diesem Grund ist es so wichtig, die Emotionen seines Gesprächspartners zu beachten und seine Gefühlsebene zu beeinflussen. Ob uns das gefällt oder nicht: Wir wirken immer auf andere – durch die drei

Wirkungsfaktoren Inhalt, Körpersprache und Stimme. Wir wirken durch Aussehen, Kleidung, Bewegung, Mimik, Sprachmelodie oder die Wortwahl. Es ist wissenschaftlich erwiesen, dass das, was wir sagen, bei unserer Wirkung nur mit sieben Prozent zu Buche schlägt. Viel mehr „beeindrucken“ unsere Körpersprache (55 Prozent) und Stimme/Sprachmelodie (38 Prozent), so das Ergebnis einer umfangreichen Studie der University of California (UCLA), die der Psychologe Albert Mehrabian durchführte, als er herausfinden wollte, wodurch Menschen auf andere Menschen wirken. Berücksichtigen Sie den großen Einfluss von Emotionen auf unser Verhalten in Ihrem Planen und Handeln – dann werden Sie erfolgreicher sein als der Durchschnittverkäufer. Verkaufen ist kein rationaler, sondern ein emotionaler Vorgang! Begegnen Sie deshalb Ihrem Kunden immer mit guter Laune und in guter Stimmung, zuversichtlich, optimistisch, mit positiver Grundhaltung, Einfühlungsvermögen und entsprechendem Selbstbewusstsein. Oft denken wir gar nicht darüber nach, wie wir uns im Verkaufsgespräch verhalten. Vieles ist uns in Fleisch und Blut übergegangen, und wir gehen intuitiv an die Gespräche heran. Es lohnt sich aber, Einstellung und Verhalten kritisch zu hinterfragen. Hier noch zwei Übungen, die Ihnen bei der Verbesserung Ihrer Außenwirkung helfen können:

- Übung zur Stimmwirkung.

Nehmen Sie einmal Ihre Stimme auf Band auf. Aber nicht erschrecken! Analysieren Sie ganz unbefangen Ihre Stimme und Sprechtechnik und bitten Sie darüber hinaus Freunde und Bekannte, Ihren Chef und Ihre Kollegen um ein ehrliches Feedback!

- Übung: kraftlose Konjunktive stärken.

Überzeugen Sie Ihren Gesprächspartner mit kraftvollen und klaren Formulierungen – zu viele Konjunktive lassen Sie unsicher wirken.

Martin Limbeck ist Experte für „Hardselling“. Seit mehr als 15 Jahren vermittelt er Mitarbeitern aus Management und Verkauf in Vorträgen und Trainings „das progressive Verkaufen in seiner Ganzheit“. Er erfüllt verschiedene Lehraufträge und wurde u.a. zum „Trainer des Jahres 2008“ gewählt. Sein Buch „Das neue Hardselling“ ist im Gabler-Verlag erschienen.

[www.ml-training.de](http://www.ml-training.de)

04/2009 BusinessPartner PBS