

Inhalt

- Lassen Sie Ihren Körper sprechen: Schon in 2 Minuten hat er Sie überzeugt!
- Beziehungsaufbau: Warum Sie häufiger ein Wort auf die Goldwaage legen sollten
- 4 Tipps, die Sie vor dem nächsten Feedback-Gespräch kennen sollten

Oliver Wegners Praxis-Tipps
für Führungskräfte im Verkauf



INtem®

Bitte zuhören! Es spricht: Ihr Körper

Heute lade ich Sie dazu ein, die neue Seite eines bekannten Phänomens zu entdecken. Diese Entdeckung können Sie sofort im Verkaufsalltag einsetzen – wenn Sie wollen, sogar gleich, nachdem Sie diese Seiten gelesen haben. Darum geht es:

Als Verkäufer oder Führungskraft haben Sie sich bestimmt schon einmal mit Körpersprache beschäftigt. Sie haben selbst erlebt und beobachtet, wie die Körperhaltung, der Gang oder der Blick eines Menschen wirkt. Was ein Verkäufer an Sicherheit, Souveränität oder Vertrauen durch seine Körpersprache vermittelt und ausdrückt, hat oft sogar eine noch größere Wirkung als das tatsächlich gesprochene Wort.

Aber das ist nur die eine Seite der Körpersprache. Es gibt noch eine weitere, die noch viel zu wenig genutzt wird.

Ihr Körper spricht nicht nur zu anderen,
Ihr Körper spricht auch zu Ihnen selbst.

Das kann jeder sofort selbst ausprobieren: Wer eine geduckte Haltung mit eingezogenen Schultern annimmt, wird sich schnell unwohl oder sogar bedroht fühlen. Wer die Fäuste hebt wie ein Boxer und ein grimmiges Gesicht dabei macht, spürt schnell, dass erste Aggressionen aufsteigen. Wer eine entspannte, raumgreifende lockere Körperhaltung einnimmt, wird sich schnell entspannter und sicherer fühlen ...

Schon an diesen Beispielen erkennen Sie bestimmt sofort das Potenzial für Ihre Arbeit im Verkauf: Sie können Ihre Stimmung durch die Körperhaltung steuern! Oder zumindest beeinflussen. Und das ist sogar in Studien nachgewiesen. Auf den folgenden Seiten zeige ich Ihnen, wie es funktioniert!

Ihr

Oliver Wegner

Oliver Wegner

Den Titelbeitrag können Sie auch als
Audio-Datei zum Hören herunterladen:

www.wegner.intem.de/coaching-brief/leser-service.php

Kontakt:

Oliver Wegner
evolutionplan GmbH
Freisinger Str. 13 • 85737 Ismaning/München
Tel. +49.89.2094-9580 • Fax: +49.89.2094-5501
www.evolutionplan.de
o.wegner@evolutionplan.de

Körpersprache hat eine faszinierende Seite, die sich wenige bewusst machen: Der Körper spricht auch zu sich selbst. Das ist durch einen interessanten Versuch sogar erwiesen. Diese Erkenntnis sollten Sie nutzen. Zum Beispiel durch kleine 2-Minuten-Trainings, mit denen Sie spürbar wirkungsvoller und überzeugender auftreten, wenn es darauf ankommt.

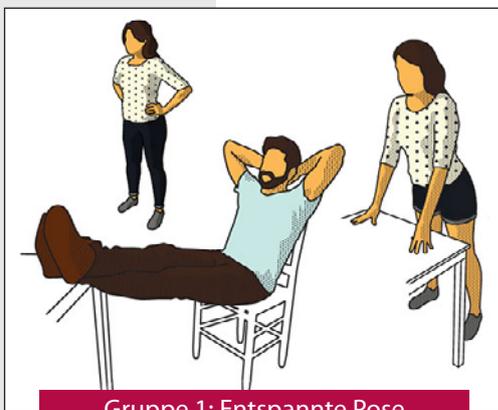
Lassen Sie Ihren Körper sprechen: Schon in 2 Minuten hat er Sie überzeugt!

Sie können Körpersprache nicht nur dazu nutzen, um mit anderen Menschen zu kommunizieren. Sie können auch mit dem Körper zu sich selbst sprechen und dadurch Ihre eigene Stimmung und Ihre Gefühle ändern und beeinflussen.

Die US-amerikanische Psychologin und Autorin Amy Cuddy hat dazu einen hochinteressanten Versuch gestartet:

Selbstbewusste Menschen, die auch in Stress-Situationen souverän und entspannt bleiben, haben in Ihrem Körper einen höheren Level des sogenannten Dominanzhormons Testosteron. Wer Angst hat oder gestresst ist, hat dagegen höhere Werte des Stresshormons Cortisol. Nun maß Amy Cuddy in ihrem Versuch das Ausgangslevel beider Hormone bei ihren Versuchspersonen. Dann ließ sie diese Personen jeweils für nur zwei Minuten eine unterschiedliche Körperhaltung einnehmen:

- Die eine Hälfte nahm für zwei Minuten eine entspannte und raumgreifende Pose ein, wie sie für souveräne Menschen typisch ist.
- Die andere Hälfte nahm eine ängstliche und verspannte Haltung ein.



Gruppe 1: Entspannte Pose



Gruppe 2: Gestresste Pose

Quelle: Illustrationen: Amy Cuddy, pmeron.de

Nach den zwei Minuten wurde der Level der Hormone erneut gemessen. Mit eindeutigem Ergebnis: Bei den Personen der ersten Gruppe, die eine Machtpose eingenommen hatten, war der Testosteron-Spiegel gestiegen. Bei den Personen der zweiten Gruppe mit der Stress-Haltung war dagegen der Wert für Cortisol höher als vorher.

Mit anderen Worten: Ihre Körperhaltung hat einen Einfluss darauf, wie Sie sich fühlen! Und das sogar messbar und sehr schnell – innerhalb von nur zwei Minuten.

Der Unterschied ist auch für Außenstehende spürbar. Dazu ließ die Psychologin ihre Versuchspersonen zusätzlich in einem gestellten Vorstellungsgespräch von Gutachtern beurteilen. Dabei wurden die Personen, die zuvor die Machtpose eingenommen hatten, als erfolgreicher eingestuft als die Personen, die zuvor die Stress-Haltung eingenommen hatten.



Nutzen Sie diese Erkenntnis im Alltag und vor allem im Kundenkontakt, um Ihre Emotionen und dadurch Ihre Ausstrahlung besser zu steuern.

Achten Sie auf Ihre Körperhaltung!

Wie ist Ihre gewohnte Körperhaltung? Wer zu einer gestressten, verkrampften Körperhaltung tendiert, beeinflusst dadurch sein Empfinden negativ – das haben die Versuche gezeigt. Wer dagegen entspannt mit beiden Beinen auf dem Boden steht, fühlt sich auch besser und bekommt das Gefühl, mehr erreichen zu können! Es kann schwierig sein, sich selbst und die eigene Körperhaltung zu beurteilen. Fragen Sie deshalb auch Freunde oder gute Kollegen, wie sie Ihre Haltung in unterschiedlichen Situationen beurteilen.

Arbeiten Sie dann gezielt mit den Erkenntnissen, und lassen Sie Ihren Körper positiv sprechen. Dazu bieten sich etwa diese beiden Ideen an:

Extra-Tipp:

Dynamischer treten Sie auf, wenn Sie sich vor einem Termin ein wenig Bewegung verschaffen. Besuchen Sie beispielsweise einen Kunden, parken Sie den Wagen einen Block entfernt und gehen Sie den Rest des Weges mit strammen Schritten zu Fuß. Beim Kunden nutzen Sie die Treppen statt den Aufzug. Wenn Sie dann beim Kunden sind, wirken Sie durch die Bewegung energiegeladener. Achten Sie natürlich darauf, dass Sie es nicht übertreiben, damit Sie nicht schnaufend oder schwitzend beim Kunden auftauchen.

Mein Extra-Service:

Wenn Sie tiefer ins Thema einsteigen wollen: Ich habe für Sie weitere Tipps für Ihre Körpersprache zusammengestellt. Die Tipps können Sie auf Seite 6 anfordern.

Idee 1: Werfen Sie sich für 2 Minuten in Pose

Wenn Sie vor einem wichtigen Gespräch oder einer Verhandlung stehen, sorgen Sie dafür, dass Sie vorher einen Moment Zeit haben, um sich ungestört vorzubereiten.

Nehmen Sie dann gezielt für mindestens zwei Minuten eine Haltung, in der Sie sich stark fühlen, ein – so wie in der ersten Abbildung auf der vorherigen Seite. Das allein kann Ihnen schon einen Schub an zusätzlichem Selbstvertrauen und Souveränität geben, damit Sie mehr Sicherheit ausstrahlen.

Überprüfen Sie auch während Gesprächen oder Verhandlungen hin und wieder die eigene Körperhaltung. Wenn Sie in stressigen Situationen dazu neigen, zu verkrampfen, versuchen Sie, eine gelockerte Haltung einzunehmen.

Idee 2: Das 2-Minuten-Lächel-Training

Jeder kennt solche Situationen: Sie haben einen wichtigen Termin mit einem interessanten neuen Kunden. Jetzt kommt es darauf an, dass Sie freundlich rüberkommen, eine gute Atmosphäre schaffen und durch den ersten Eindruck eine solide Basis für Abschlüsse schaffen. Doch wie es das Schicksal will: An diesem Tag geht alles schief. Sie bleiben im Stau stecken, ein Kunde beschwert sich, ein Kollege stichtelt ... Sie sind kurz vor dem wichtigen Termin gereizt, genervt und gestresst – von guter Laune keine Spur. Nutzen Sie in einer solchen Situation, dass der Körper zu sich selbst spricht. Mit dieser Methode:

- Suchen Sie sich einen ungestörten Raum mit Spiegel – einen Wasorraum zum Beispiel, in den Sie sich einschließen können. Stellen Sie sich vor den Spiegel und lächeln Sie sich an.
- Kümmern Sie sich nicht darum, dass es am Anfang schwierig ist. Akzeptieren Sie, dass Ihr Lächeln im Spiegelbild am Anfang offensichtlich unecht ist. Halten Sie eine Weile durch – mindestens zwei Minuten. Dann nämlich passiert etwas Überraschendes:
- Das Lächeln beginnt natürlicher zu werden. Der positive und freundliche Gesichtsausdruck beginnt auf den Rest des Körpers und auch auf die Stimmung übergreifen. Eine gelöste Stimmung breitet sich im Körper aus – und Sie gehen mit einem guten Gefühl in das Treffen mit dem neuen Kunden.

Im persönlichen Kontakt mit der Familie oder mit Kollegen brauchen Sie nicht jedes Wort auf die Goldwaage zu legen. Doch für Ihre Gespräche mit Kunden sollten Sie laufend professionell trainieren, weil der Beziehungsaufbau immer wichtiger wird. Einer der entscheidenden Punkte: Vermeiden Sie abweisende Formulierungen, mit denen Verkäufer immer wieder unabsichtlich Fronten aufbauen – hier sind einige Beispiele.

Beziehungsaufbau: Warum Sie häufiger ein Wort auf die Goldwaage legen sollten

Ist Ihnen das auch schon einmal passiert: Ein Gespräch mit einem Kunden hat eigentlich gut begonnen. Doch dann wurde die Stimmung langsam schlechter. Und schließlich endet das Gespräch etwas frostig ohne Ergebnis, und Sie wissen schon, dass Sie nie wieder etwas von dem Kunden hören werden.

Nicht immer lässt sich der Grund dafür finden – oft wird es einfach darauf geschoben, dass „halt die Chemie nicht gestimmt hat“. Doch immer wieder gibt es doch einen Grund: Es können wenige Wörter daran schuld sein, die ohne böse Absicht fallen, aber Ablehnung ausdrücken oder sogar Fronten aufbauen. Bei sensiblen Gesprächspartnern kann das schnell zu einem vorzeitigen Ende des Gesprächs führen.

Mein Tipp: Trainieren Sie sich die Wörter ab, die miese Stimmung machen. Denn es gibt für alle negativen Formulierungen bessere Alternativen, die Ihre Beziehung zum Gesprächspartner stärken. Hier einige typische Beispiele:

Beziehungs-Killer	Beziehungs-Stärker
Falsch! Das ist nicht richtig!	Sind Sie sicher, dass Ihre Zahlen stimmen? Ist das wirklich möglich?
Passen Sie mal auf!	Bitte schauen Sie einmal hier ...
Das ist Unsinn!	Jetzt bin ich etwas verwirrt!
Nein!	Was halten Sie von dieser Möglichkeit: ...?
Das geht nicht!	Ich überlege gerade, wie wir das hinbekommen ... In der Praxis könnten wir ...
Das ist Ihre eigene Schuld!	Wie können wir dafür eine Lösung finden?
So kann man das nicht machen. So geht das nicht.	Dazu fällt mir noch eine interessante Alternative ein: ... Was halten Sie davon?

Bestimmt fallen Ihnen noch weitere Negativ-Formulierungen ein, die im Gespräch mit Kunden nichts zu suchen haben. Hören Sie in Meetings den Gesprächen von Kollegen zu, um noch weitere Beispiele zu finden und zu erleben, wie einzelne Wörter oder Formulierungen zu Aggressionen führen. Überlegen Sie sich dann, wie Sie den Sachverhalt freundlicher übermitteln könnten.

Professionell Feedback geben – das ist eine Fähigkeit, über die jede Führungskraft verfügen muss. Denn Feedback kann motivieren und dem Mitarbeiter Entwicklung ermöglichen. Doch es gibt auch Fallstricke – besonders bei den jüngeren Mitarbeitern!

4 Tipps, die Sie vor dem nächsten Feedback-Gespräch kennen sollten

Sie sind eine gute Führungskraft – deshalb loben Sie Ihre Mitarbeiter bestimmt möglichst oft, wenn es angebracht ist. Doch Ihre Mitarbeiter brauchen nicht nur Lob: Ebenso wichtig ist Feedback.

Wenn Sie Ihren Mitarbeitern konstruktiv Rückmeldung geben, was sie gut machen und wo es noch Möglichkeiten zur Verbesserung gibt, ermöglichen Sie nicht nur Weiterentwicklung und Wachstum. Sie zeigen allein durch Ihr Feedback, dass Sie die Arbeit und die Anstrengungen des Mitarbeiters wahrnehmen und wertschätzen. Nach einer Studie der Jobbörse *StepStone* fühlt sich mehr als die Hälfte aller Beschäftigten in Deutschland von ihrem Chef nicht angemessen wahrgenommen. Ein solches Gefühl kann schnell dazu führen, dass sich ein Mitarbeiter eine andere Stelle sucht, um mehr Wertschätzung und Beachtung zu finden.

Feedback ist also eine Pflicht – birgt jedoch auch eine Gefahr (siehe dazu auch Extra-Tipp links): Nicht jedes Feedback ist ein Lob. Rückmeldung muss oft konstruktiv-kritisch sein, wenn der Mitarbeiter Fehler macht oder Potenziale noch nicht nutzt. Dann kommt es besonders darauf an, das Feedback konstruktiv zu geben – damit der Mitarbeiter sich nicht verletzt fühlt. Die folgenden vier Tipps helfen Ihnen dabei:

Extra-Tipp:

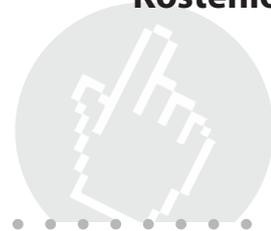
Junge Menschen, die heute ins Arbeitsleben einsteigen, können Kritik immer schlechter vertragen. Die Rede ist von der Generation Y – also den jungen Frauen und Männern, die von etwa 1980 bis 1999 geboren wurden. Nach der Studie „Job Trends Deutschland“ bemängeln Personalmanager bei Angehörigen der Generation Y mangelnde Kritikfähigkeit. Laut der Zeitschrift *Handwerksblatt* „brauchen die Ypsiloner ständiges Feedback, doch sie sind nicht kritikfähig – wohl auch, weil sie von den Babyboomern übermäßig gelobt wurden“. Das heißt: Bei jungen Mitarbeitern ist im Feedback-Gespräch noch einmal mehr Fingerspitzengefühl gefragt.

- **Tipp 1:** Feedback wirkt am besten, wenn es zeitnah gegeben wird! Tragen Sie also nicht monatelang Beobachtungen zusammen, die Sie gesammelt beim großen Feedback-Gespräch geben. Suchen Sie besser nach dem betreffenden Vorgang, zu dem Sie Ihr Feedback geben wollen, das Gespräch mit dem Mitarbeiter. Dann sind die Vorgänge noch frisch. Und der Mitarbeiter merkt sofort, dass seine Arbeit beachtet wird.

- **Tipp 2:** Geben Sie Ihr Feedback möglichst konkret, spezifisch und klar. Vermeiden Sie allgemeine Aussagen. Statt: „Bleiben Sie näher dran an Ihren Kunden!“, besser konkret: „Kunde Müller hat am nächsten Tag auf Ihren Anruf gewartet!“ Nur aus einem konkreten Feedback heraus kann der Mitarbeiter konkrete Handlungen und Verbesserungsmöglichkeiten ableiten.

- **Tipp 3:** Sparen Sie sich Erklärungen, Wertungen und Deutungen von negativem Mitarbeiterverhalten. Beispiele: „Sie haben Müller nicht angerufen, weil Sie zu vorsichtig sind.“ „Ihre Präsentation ist beim Kunden nicht gut angekommen, weil Sie schlecht vorbereitet waren.“ Lassen Sie die Weil-Sätze weg! Die Erklärungen und Deutungen können schnell die Person herabsetzen – und möglicherweise sind sie auch noch falsch. Überlassen Sie die Wertung deshalb Ihrem Mitarbeiter.

- **Tipp 4:** Bleiben Sie rücksichtsvoll! Für die meisten Menschen ist ein Feedback-Gespräch mit dem Vorgesetzten eine stark stress- oder sogar angstbeladene Situation. Vermeiden Sie deshalb möglichst harsche Kritik oder Aussagen, die beleidigend wirken können.



Profi-Tipps zur Körpersprache: Mit diesen Mitteln schaffen Sie eine bessere Atmosphäre

Wer sich hin und wieder über eine angespannte Atmosphäre im Kundengespräch ärgert oder häufiger das Gefühl hat, keinen Draht zu einem Kunden zu finden, kann in der stärkeren Beschäftigung mit der Körpersprache neue Lösungsansätze finden. Es gibt einige wichtige Signale, die Sie mit Ihrem Körper aussenden und damit sofort für eine bessere und entspannere Atmosphäre im Gespräch sorgen. In einer Schnellübersicht habe ich Ihnen dazu 3 Tipps zusammengestellt.

Klicken Sie hier, um die Schnellübersicht mit 3 Tipps zur Körpersprache kostenlos anzufordern. Sie erhalten die Liste umgehend als PDF-Datei.

www.wegner.intem.de/coaching-brief/leser-service.php

Oder schicken Sie den folgenden Coupon ausgefüllt an meine Fax-Nummer.

Fax +49.89.2094-5501

Ja, bitte senden Sie mir die Schnellübersicht mit 3 Tipps zur Körpersprache kostenlos zu.

Vorname/Name

Firma

Straße/Postfach

PLZ/Ort

E-Mail-Adresse

Ich habe eine Frage zu diesem Coaching-Brief – bitte rufen Sie mich dazu an! Sie erreichen mich am besten:

Datum

Zeit

Tel.-Nr.

Tun Sie einem Freund oder Bekannten etwas Gutes! Tragen Sie hier Namen und E-Mail-Adresse eines Freundes oder Bekannten ein. Dann sende ich ihm diese Ausgabe des Coaching-Briefs mit einem freundlichen Gruß von Ihnen:

Vorname/Name

E-Mail-Adresse