



Der Autor



Dirk W. Eilert
Standard
<http://www.gesichterleser.de>

Weitere Artikel des Autors

Ich weiß, dass du einen Einwand hast | Wie Sie unausgesprochene Bedenken in der Mimik erkennen



10.06.2015 | Meisterklasse | Von den Besten das Wichtigste

Ich weiß, dass du einen Einwand hast | Wie Sie unausgesprochene Bedenken in der Mimik erkennen

Like 46 Tweet 3 +1 0 Share 0 Email 0 Share 83

Menschen ähneln in manchen Situationen einem Wackel-Dackel: Während der Kunde Ihnen als Verkäufer in einer Präsentation zuhört, nickt und lächelt er. Nur bedeutet das auch zwangsläufig, dass er den Aussagen zustimmt? Nein! Denn Nicken und Lächeln sind soziale Schmiermittel, die Kommunikation erleichtern. Sie finden wie beim Wackel-Dackel meist reflexartig statt. Diese Signale mit Zustimmung zu verwechseln, kann für Sie als Verkäufer zu einem abrupten Erwachen aus dem Abschluss-Traum führen, wenn beispielsweise der nicht erwartete Widerruf des Kunden ins Büro flattert oder das erhoffte Folgegeschäft ausbleibt.

Wenn Sie erkennen möchten, ob Ihr Kunde in einem Gespräch wirklich bei Ihnen ist, vertrauen Sie also nicht auf Nicken und Lächeln. Achten Sie stattdessen auf sehr schnelle und feine Bewegungen in der Mimik – sogenannte Mikroexpressionen. Diese geben Ihnen Aufschluss über unbewusste Gefühle und emotionale Einwände.

Dass unsere Mimik solche sehr schnellen Botschaften in Form von Mikroexpressionen sendet, entdeckten in den 1960er-Jahren die beiden Psychologen Ernest A. Haggard und Kenneth S. Isaacs. Die beiden schauten sich in Zeitlupengeschwindigkeit auf Video aufgezeichnete Psychotherapie-Sitzungen an und entdeckten bei den Patienten sehr schnelle Gesichtsausdrücke, die gerade einmal 125 bis 200 Millisekunden andauerten. Sie stellten fest, dass diese schnellen Expressionen in der Regel Inkongruenzen ausdrückten, das heißt, in Situationen auftauchten, in denen der verbale Inhalt des Gesagten der Botschaft der Mikroexpression widersprach. Der Kunde sagt also zum Beispiel: „Das Konzept gefällt mir sehr gut!“, zeigt dabei aber eine Mikroexpressionen von Ablehnung im Gesicht.

Dass sich Inkongruenzen in Form von Mikroexpressionen gerade in der Mimik zeigen, ist kein Zufall. Denn an keinem anderen Körperbereich werden Emotionen so deutlich und konkret wie im Gesicht. Einer der Hauptgründe dafür ist, dass unsere mimische Muskulatur direkt mit unserem limbischen System – unserem Emotionszentrum – „verdrahtet“ ist. Von vielen Menschen wird die Mimik als Informationsquelle aber immer noch vernachlässigt. Gerade wenn es um die teilweise sehr schnellen und feinen Bewegungen in Form von Mikroexpressionen geht. Diese werden häufig übersehen.

Für Verkäufer sind sieben Signale besonders aufschlussreich: sieben Gesichtsausdrücke, die signalisieren, dass der Kunde einen (unausgesprochenen) Einwand hat. Wenn Ihnen diese mimischen Einwandssignale bewusst sind, erkennen Sie Widerstände leichter und können diese frühzeitig berücksichtigen. Dies ist ein wichtiger Garant für den Verkaufserfolg, denn bekanntlich beginnen Abschlusschwierigkeiten lange vor dem Abschluss – in Form von unberücksichtigten Einwänden des Kunden.

Schauen wir uns diese sieben Einwandssignale im Detail an. In meinem Blog www.gesichterleser.de/blog finden Sie zu den einzelnen Gesichtsausdrücken Beispiele anhand von Videoanalysen – zum größten Teil aus Talkshows und Pressekonferenzen. Achten Sie in der Verkaufspraxis bitte insbesondere auf schnelle und feine Varianten dieser Signale, denn meist huschen sie nur für ein paar Hundert Millisekunden über das Gesicht.

1. Zusammenziehen der Augenbrauen

Diese Bewegung kann bedeuten, dass die Person irritiert oder skeptisch ist. Darüber hinaus ist dieser Ausdruck zwar kein zuverlässiges Zeichen für Ärger (dafür fehlt das Hochziehen der oberen Augenlider), er kann aber durchaus auch ein Hinweis auf kontrollierten oder leichten Ärger sein. Diese Bewegung tritt auch auf, wenn jemand konzentriert ist. Damit ist sie ein Hinweis auf kognitive Anstrengung, ein Zeichen dafür, dass die Person gerade nachdenkt. In diesem Fall hilft es, das Redetempo etwas zu drosseln oder die Sprechpausen zu vergrößern.

2. Hochziehen der Augenbrauen

Um diese Bewegung sauber zu interpretieren, ist es hilfreich, darauf zu achten, ob sie auftritt, während jemand spricht oder während die Person zuhört. Beim Sprechen wird das Hochziehen der Augenbrauen häufig benutzt, um etwas zu betonen. Tritt die Expression allerdings beim Zuhören auf, kann sie Ungläubigkeit, Skepsis oder Zweifel signalisieren. Wird nur die äußere Augenbrauenseite einseitig hochgezogen, ist dies ebenfalls ein mögliches Zeichen für Skepsis.

3. Rümpfen der Nase

Das Rümpfen der Nase ist ein Zeichen für Ekel und damit ebenfalls ein mögliches Signal für Ablehnung. Diese Bewegung zeigen wir auch, wenn uns jemand etwas vorschlägt oder erzählt, das wir in der Umsetzung für schwierig halten. Jemand sagt zum Beispiel: „Wenn der Aktienfonds sich so weiterentwickelt, ist eine durchschnittliche Jahresrendite von 10 Prozent zu erwarten.“ Wenn Sie diese Rendite für zu hoch halten, dann wäre das Rümpfen der Nase eine typische Reaktion.

4. Hochziehen der Oberlippe

Genau wie das Rümpfen der Nase ist das Hochziehen der Oberlippe ein Zeichen für Ekel und damit ein potenzieller Hinweis darauf, dass Ihrem Gegenüber irgendetwas nicht schmeckt. Denn die Emotionsfamilie Ekel umfasst auch Gefühlsbeschreibungen wie Ablehnung und Abneigung. Tritt diese Bewegung auf, während Ihnen jemand zuhört, kann sie deshalb ein Signal dafür sein, dass die Person nicht Ihrer Meinung ist oder das ablehnt, was Sie gerade sagen.

5. Schürzen der Lippen

Das Schürzen der Lippen („Kussmund“) kann sowohl bedeuten, dass Ihr Gegenüber einen Einwand hat als auch, dass die Person Interesse zeigt. Entscheidend ist die Situation, in der das Signal auftritt: Schürzt jemand die Lippen, wenn er etwas *sieht*, beispielsweise ein Prospekt, dann signalisiert das Interesse. Passiert dies allerdings während jemand *zuhört*, bedeutet das in der Regel, dass die Person mit dem Standpunkt nicht übereinstimmt und eine andere Idee in Erwägung zieht.

6. Einseitiges Einpressen des Mundwinkels

Dieser einseitig auftretende Ausdruck ist ein Zeichen für Geringschätzung. Er kann aber auch bedeuten, dass jemand nachdenkt, unentschlossen ist oder Zweifel hat.

7. „Facial Shrug“

Der „Facial Shrug“ ist die mimische Entsprechung des Schulterzuckens. Hierbei werden die Mundwinkel stark heruntergezogen und der Kinnbuckel stark angehoben. Tritt diese Expression auf, während jemand zuhört, drückt sie für gewöhnlich Ungläubigkeit oder Verneinung aus. Tritt sie in Kombination mit Kopfnicken auf, kann sie auch beeindrucktes Zustimmung signalisieren.

Der angemessene und zielführende Umgang mit Einwand-Signalen

An dieser Stelle eine wichtige Anmerkung, die generell für alle hier aufgeführten Signale gilt. Neben der Bewusstheit darüber, dass Körpersprache und Mimik uns nur Hinweise auf den Zustand eines Menschen geben können und es sich dabei niemals um Beweise handelt, gibt es noch einen anderen wichtigen Punkt: Mimik verrät uns nie, warum ein bestimmtes Gefühl auftritt. Ein Gefühl von Ablehnung zum Beispiel kann durch etwas ausgelöst werden, das ein Mensch direkt in seiner Außenwelt wahrnimmt, oder auch durch eine innere Wahrnehmung, wie ein Gedanke oder eine Erinnerung. Beobachten Sie also ein nonverbales Einwand-Signal, gilt es im nächsten Schritt herauszufinden, wodurch der Widerstand ausgelöst wurde – zum Beispiel, indem Sie wertschätzend nachfragen.

Fazit

Achten Sie während eines Kundengesprächs vor allem auf schnelle Varianten der sieben oben aufgeführten mimischen Ausdrücke, um Einwände bei Ihren Gesprächspartnern frühzeitig zu erkennen und zu berücksichtigen.