

Maklervertrieb Sach

## Entdecken Sie mehr zum Rundum-Schutz für Entscheider.

Jetzt informieren



Allianz

Cash > Meinung > Kolumnen > Der Körper lügt nicht: Mit indirekter Kommunikation zum erfolgreichen Abschluss

21. Januar 2016, 09:15

Berater | Kolumnen

## Der Körper lügt nicht: Mit indirekter Kommunikation zum erfolgreichen Abschluss

“When the body speaks, all else is hollow”, heißt es im gleichnamigen Song von Depeche Mode. Wenn der Körper spricht, ist alles andere hohl. Keine Sorge, ich will Sie jetzt nicht mit auf eine Reise in die Musikgeschichte nehmen. Lassen Sie sich stattdessen diese Zeile auf der Zunge zergehen. Da ist echt was dran.

Die Limbeck-Kolumne



“Im Laufe meiner Karriere habe ich gelernt, dass Körpersprache gerade für Verkäufer extrem wichtig ist.”

Sie können noch so sehr auf Schönwetter machen – wenn Ihnen Ihr Gesprächspartner unangenehm ist oder Sie mit den Gedanken ganz woanders sind, wird Ihr Gegenüber das immer an Ihrer Körpersprache ablesen können.

Und schon stehen Sie gelinde gesagt blöd da, denn Ihre Worte sind nur noch leere Phrasen. Im Laufe meiner Karriere habe ich gelernt, dass Körpersprache gerade für Verkäufer extrem wichtig ist. Geschickt eingesetzt, können Sie damit den Kunden auf Ihre Seite ziehen – oder ihn schlimmstenfalls vergraulen, wenn Sie keine Ahnung davon haben, was Ihr Körper über Sie verrät.

### Von Fischfilets und Beinmauern

Sicher haben Sie das selbst schon erlebt: Der Kunde kommt auf Sie zu, gibt Ihnen zur Begrüßung die Hand – und Sie haben ein kaltes Fischfilet in der Hand. Natürlich kann ein lascher Händedruck verschiedene Ursachen haben. Ich habe allerdings direkt das Gefühl, dass der Kunde mir etwas verheimlicht. Hat er feuchte Hände, weil er nervös ist? Vielleicht ist das Gespräch eine Farce und er möchte lediglich einen Vergleich einholen? Das müssen Sie herausfinden.

Andersherum gilt das genauso: Was denkt der Kunde von Ihnen, wenn Sie beim Händedruck fast zusammenbrechen? Fakt ist: Zu Beginn bestimmt vor allem Körpersprache den ersten Eindruck vom Gesprächspartner. Sie wirken auf Ihre Kunden, auch wenn Sie nichts sagen.

### Mehr zum Thema Coaching für Finanzberater



Clever verkaufen: Die Kraft der negativen Vermutung



Vorsicht, Stolperfallen: So gelingt der ideale Gesprächseinstieg



“Mundpropaganda steht am Anfang des Entscheidungsprozesses”

Sicher kennen Sie den bekannten Spruch von Paul Watzlawick: Du kannst nicht nicht kommunizieren. Demnach senden und empfangen Sie die ganze Zeit und bekommen schnell einen Eindruck von Ihrem Gegenüber – und er oder sie auch von Ihnen. Seien Sie sich dessen bewusst, insbesondere, wenn Ihr erster Termin bei einem neuen Kunden ansteht.

Seite zwei: [Tief durchatmen und Ruhe bewahren](#)

Finanz.NEWS  
Immobilien

WERKTAGS um 16:30



Drucken  
Weiterleiten  
Kommentieren

Teilen bei



Mehr zum Thema  
Coaching für Finanzberater  
Berater  
Kolumnen

Startseite

Kontakt

Cash > Meinung > Kolumnen > Der Körper lügt nicht: Mit indirekter Kommunikation zum erfolgreichen Abschluss

21. Januar 2016, 09:15

Berater | Kolumnen

## Der Körper lügt nicht: Mit indirekter Kommunikation zum erfolgreichen Abschluss

Egal, wie verlockend es auch sein mag: Setzen Sie sich ordentlich hin. Wenn Sie gemütlich die Arme verschränken und am besten noch die Beine so übereinanderschlagen, dass das eine Bein parallel zwischen Ihnen und dem Kunden liegt, können Sie auch direkt eine Trennwand hochziehen. Das ist Mauerbau vom Allerfeinsten, aus extrem schnelltrocknenden Körpersprache-Mörtel.

### Meistgelesen im Ressort Berater



Wie Ruhestandsplanung funktionieren kann



Vertrieb 2016: Das wird sich ändern



„Versichert ist die zuletzt ausgeübte Tätigkeit“

So ersticken Sie den Keim des Beziehungsaufbaus, bevor Sie nur „Verkaufen“ sagen können. Denn mal ehrlich: Sympathisch wirkt das beim besten Willen nicht. Selbst wenn es bereits Ihr fünfter Termin am Tag ist – da kann Ihr Kunde nichts für. Er hat es genauso verdient wie alle vor ihm, dass Sie ihm mit Respekt begegnen und ihn nicht spüren lassen, dass Sie jetzt lieber zu Hause auf der Couch lümmeln würden.

Fokussieren Sie sich auf Ihr Gegenüber und signalisieren Sie ihm während des Gesprächs durch häufigen Blickkontakt und zustimmende Laute, dass Sie ganz bei ihm sind. Natürlich kann es passieren, dass Ihre Gedanken mal für einen Moment abschweifen. Zum Beispiel, weil Ihr Kind krank ist. Doch das darf Ihr Verkaufsgespräch nicht beeinflussen. Ihren Gedanken nachhängen können Sie abends so viel Sie wollen.

#### Tief durchatmen und Ruhe bewahren

Geben Sie daher nicht dem Verlangen nach, den Blick schweifen zu lassen und immer wieder zum Fenster hinauszusehen. Sie wollen endlich Feierabend machen, doch der Termin zieht sich in die Länge? Hier gilt es, tief durchzuatmen und Ruhe zu bewahren.

Und ein gutgemeinter Tipp, wenn Sie zu den besonders ungeduldigen Menschen zählen: Legen Sie den Kugelschreiber weg. Es gibt nichts, was Ihren Gesprächspartner mehr verunsichert, als wenn Sie ständig damit rumspielen, während er Ihnen gerade seine Bedürfnisse schildert.

Seite drei: [Abschluss oder Abschuss?](#)

Drucken  
Weiterleiten  
Kommentieren

Teilen bei



Mehr zum Thema

Coaching für Finanzberater  
Berater  
Kolumnen

Startseite

Kontakt

Cash > Meinung > Kolumnen > Der Körper lügt nicht: Mit indirekter Kommunikation zum erfolgreichen Abschluss

21. Januar 2016, 09:15

[Berater](#) | [Kolumnen](#)

## Der Körper lügt nicht: Mit indirekter Kommunikation zum erfolgreichen Abschluss

Gerade wenn es in die heiße Phase des Verkaufsgesprächs geht und Verhandlungen über die Prämie anstehen, ist die Körpersprache von enormer Bedeutung. Nur wenn der Kunde der Überzeugung ist, dass Ihr Angebot das Richtige für ihn ist, wird er unterschreiben. Was ist dabei entscheidend? In erster Linie muss er Ihnen vertrauen.

### Mehr zum Thema Kundengewinnung



**Empfehlungsmarketing: So machen Sie Ihre Kunden zu Fans**



**Heiße Kontakte statt kalter Akquise**



**Online-Beratung: Stolperfallen umgehen in der virtuellen Welt**

Daher sollten Sie ihm schon mit Ihrer Sitzposition signalisieren, dass Sie im wahrsten Sinne des Wortes auf seiner Seite sind. Setzen Sie sich ihm nie frontal gegenüber, sondern möglichst schräg neben ihn. Und die wichtigste Regel: Bleiben Sie ruhig sitzen. Wenn Sie mit den Fußspitzen wippen oder auf dem Stuhl herumrutschen, signalisieren Sie Ihrem potenziellen Kunden damit unbewusst Nervosität oder Ungeduld.

### Zeigen Sie, dass Sie nichts zu verbergen haben

Schlimmstenfalls kann so auch der Eindruck entstehen, dass Sie den Abschluss bereits abgeschlossen haben und sich danach sehnen, so schnell wie möglich zu verschwinden. Das sind absolute No-Gos! Ich habe schon öfter völlig verdatterte Verkäufer erlebt, die an dieser Stelle einen bereits sicher geglaubten Auftrag verloren haben.

Statt hektischer Bewegungen gilt hier vor allem eins: Bewahren Sie Ruhe. Und nicht nur das: Zeigen Sie dem Kunden, dass Sie nichts zu verbergen haben – indem Sie ihm Ihre offenen Handflächen zeigen, während Sie sprechen. Mit dieser Haltung zeigen Sie, dass Sie aufrichtig und davon überzeugt sind, dass Ihr Kunde mit der angebotenen Lösung zufrieden sein wird.

Seite vier: [Drei Tipps zur Körpersprache](#)

[Drucken](#)  
[Weiterleiten](#)  
[Kommentieren](#)

Teilen bei



Mehr zum Thema

[Coaching für Finanzberater](#)  
[Berater](#)  
[Kolumnen](#)

[Startseite](#)

[Kontakt](#)

Cash > Meinung > Kolumnen > Der Körper lügt nicht: Mit indirekter Kommunikation zum erfolgreichen Abschluss

21. Januar 2016, 09:15

[Berater](#) | [Kolumnen](#)

## Der Körper lügt nicht: Mit indirekter Kommunikation zum erfolgreichen Abschluss

Die folgenden Tipps helfen Ihnen dabei, von Anfang eine Verbindung zu Ihrem Klienten aufzubauen:

**Vermeiden Sie missverständliche Körpersignale**, mit denen Sie unnötige Kommunikationsbarrieren aufbauen. Sie gewinnen das Vertrauen Ihres Gegenübers durch ruhige, natürliche Bewegungen. Damit vermitteln Sie ihm die nötige Ruhe und Sicherheit, um sich auf das Gespräch und Ihr Angebot einzulassen.

**Suchen Sie möglichst frühzeitig den Blickkontakt** Ihres Gesprächspartners. So sorgen Sie dafür, dass er vom ersten Wort an aufmerksam ist. Achten Sie während des folgenden Gesprächs auf die Augen Ihres Kunden. Sie können an seinen Blicken erkennen, wie er reagiert – auf das, was Sie sagen und wie Sie es sagen.

**Behalten Sie auch den Blick im Auge**, wenn Ihr potenzieller Kunde Einwände formuliert: Schaut er Ihnen dabei fest in die Augen oder weicht er Ihrem Blick aus? Und was sagt Ihnen seine Stimme: Spricht er deutlich oder leise, hastig oder langsam und deutlich? Wie sind seine Bewegungen? Fahrig, hektisch und nervös, oder ruhig und gleichmäßig? Daraus können Sie wertvolle Schlüsse für Ihre Einwandbehandlung und die weitere Verkaufsargumentation ziehen.

*Martin Limbeck ist einer der renommiertesten Business-Speaker und Verkaufs-Experten auf internationaler Ebene. Er ist seit mehr als 20 Jahren Verkaufs- und Managementtrainer. Limbeck ist Inhaber der Martin Limbeck® Training Group, Lehrbeauftragter im Bereich Sales Management an der ESB Business School in Reutlingen sowie Dozent in der Führungskräfteweiterbildung der Universität St. Gallen. Er ist Mitglied des Club 55 und des Top-Trainer-Teams Salesleaders.*

*Foto: Nils Schwarz – Martin Limbeck Trainings*

Drucken  
Weiterleiten  
Kommentieren

Teilen bei



Mehr zum Thema

[Coaching für Finanzberater](#)  
[Berater](#)  
[Kolumnen](#)

**Weiter lesen:** 1 2 3 4