

## Einstieg in die »Face Communication«

Schauen Sie Ihrem Gesprächspartner ins Gesicht und registrieren Sie seine Gesichtsforn, die Ausprägung seiner Nasenflügel und die Form seines Kinns. Und daraus ziehen Sie Ihre Schlüsse.

Kriterium	Form/Ausprägung	Bedeutung	Wie gehen Sie diesen Kunden am besten an?
Gesichtsforn	schmal	<ul style="list-style-type: none"> <li>tendiert zur Vorsicht</li> <li>hasst Risiken</li> <li>fühlt sich schnell überrumpelt</li> <li>braucht Verständnis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geben Sie ihm Sicherheit.</li> <li>Treten Sie freundlich und zurückhaltend auf.</li> <li>Sorgen Sie dafür, dass er sich bei Ihnen wohlfühlt.</li> <li>Ermutigen und unterstützen Sie ihn.</li> </ul>
	breit	<ul style="list-style-type: none"> <li>mutig und forsch</li> <li>entscheidet gern und schnell</li> <li>steht gerne im Mittelpunkt</li> <li>denkt gerne groß</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Achten Sie auf Augenhöhe.</li> <li>Betonen Sie das große Ganze anstatt der Details.</li> <li>Halten Sie sich mit Einwänden zurück.</li> <li>Kommen Sie schnell zum Punkt.</li> <li>Lassen Sie den Kunden gefühlt so viel wie möglich an den Entscheidungsschritten teilhaben.</li> </ul>
Nasenflügel	schmal	<ul style="list-style-type: none"> <li>anpassungsfähig</li> <li>unsicher</li> <li>bespricht sich gern</li> <li>braucht Zeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geben Sie Empfehlungen und Orientierung.</li> <li>Werden Sie nie ungeduldig.</li> <li>Bestätigen Sie positive Aussagen.</li> <li>Üben Sie keinen Druck aus.</li> </ul>
	breit	<ul style="list-style-type: none"> <li>hat eigene Vorstellungen</li> <li>trifft intuitive Entscheidungen</li> <li>ist unabhängig von der Meinung anderer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Treten Sie selbstbewusst auf.</li> <li>Akzeptieren Sie die Meinung Ihres Kunden.</li> <li>Fachsimpeln Sie mit ihm.</li> <li>Dieser Kunde hat immer recht.</li> <li>Verzichten Sie bewusst auf das Wort »aber«.</li> <li>Sprechen Sie auch Anerkennung aus.</li> </ul>

Kriterium	Form/Ausprägung	Bedeutung	Wie gehen Sie diesen Kunden am besten an?
Kinn	zurückliegend	<ul style="list-style-type: none"> <li>flexibel</li> <li>locker, solange er sich gehört fühlt</li> <li>zurückhaltend</li> <li>entscheidet zögerlich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gehen Sie höflich und behutsam auf ihn zu.</li> <li>Zeigen Sie Respekt, auch gegenüber den Zweifeln des Kunden.</li> <li>Geben Sie ihm Unterstützung.</li> <li>Signalisieren Sie, dass Sie seine Wünsche ernst nehmen.</li> </ul>
	vorstehend	<ul style="list-style-type: none"> <li>hartnäckig</li> <li>beständig</li> <li>kennt sein Ziel und will dahin – am besten sofort</li> <li>sammelt gern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Halten Sie die Begrüßung kurz.</li> <li>Sprechen Sie klar und direkt.</li> <li>Geben Sie ihm das, wonach er fragt.</li> <li>Heben Sie die Qualität und die Langlebigkeit Ihres Produkts hervor.</li> </ul>

**LIMBECK.  
VERKAUFEN.**



**GABAL**

© 2018 GABAL Verlag GmbH, Offenbach  
Auszug aus »Limbeck. Verkaufen.«  
ISBN 978-3-86936-863-4  
Kopie oder Weitergabe nicht erlaubt

[www.limbeckgroup.com](http://www.limbeckgroup.com)  
[www.gabal-verlag.de](http://www.gabal-verlag.de)