

Authentische Körpersprache – Nonverbale Kommunikation in Beratung und Verkauf

©Ulrike Fahlbusch

Veröffentlichung „Schweizer Augenoptiker“ Dezember 2009

Die Sprache des Körpers ist in der zwischenmenschlichen Kommunikation ein entscheidend wichtiger Faktor. In Untersuchungen wurde herausgefunden, dass Gesprächsinhalte mindestens zu 50% auf nonverbalem Weg vermittelt werden. Weitere 40% werden über den Stimmklang transportiert, lediglich der kleine verbleibende Rest von 10 % ist die sachliche Information. Wer sich dieser Tatsache bewusst ist, kann in Beratungs- und Verkaufsgesprächen neue erfolgreiche Wege gehen. Ob das Wissen um die stumme Sprache des Körpers positive Wirkungen zeigt, ist jedoch von verschiedenen Faktoren abhängig.

Die Geheimnisse der Körpersprache zu lüften, ist für eine wachsende Anzahl von Menschen interessant. Die Ratgeber Bücher zum Thema verkaufen sich gut. So manch einer erhofft sich leicht anzuwendende Tipps, Tricks und Kniffe, um durch den gezielten Einsatz von Körpersprache beruflich erfolgreicher zu sein, sprich den Verkaufserfolg zu verbessern. Körpersprachliche Signale in dieser Hinsicht zur gezielten Manipulation einzusetzen, mag kurzfristig durchaus zu Erfolgen führen. Doch die Frage ist, inwieweit sich ein solches Verhalten auch langfristig bewährt.

Nur Kongruenz schafft Vertrauen

Wenn Sie fachkompetente Beratungen anbieten und hochwertige Produkte verkaufen wollen, geht es in besonderer Weise darum, eine vertrauensvolle Beziehung zu Ihrer Kundin bzw. Ihrem Kunden herzustellen. Und dazu ist – neben Ihrer

Fachkompetenz - eine „stimmige“ Körpersprache die beste Voraussetzung. **Doch was ist eine stimmige Körpersprache? Woran erkennt jemand, ob Sie es ehrlich meinen oder ob Sie lediglich auf Ihren schnellen Gewinn aus sind?**

Eine Vertrauen erzeugende Körpersprache zeichnet sich durch die Übereinstimmung von den gesprochenen Worten und der Sprache Ihres Körpers aus. Man spricht in diesem Zusammenhang von Kongruenz. Kongruenz entsteht immer dann, wenn Sie von dem was sie tun, ehrlich überzeugt sind, sodass es sich automatisch in der Sprache Ihres Körpers und in Ihrem Stimmklang widerspiegelt. Ein derart authentisches Verhalten erzeugt eine positive Ausstrahlung, die es Ihrer Kundin oder Ihrem Kunde leichter macht, Ihnen und Ihrer Fachkompetenz zu vertrauen.

Das Wissen um die Bedeutung von körpersprachlichen Signalen ist in jedem Menschen angelegt. Intuitiv verstehen die meisten Menschen die stumme Sprache des Körpers besser als gesprochene Wörter – dieses geschieht mehr oder weniger bewusst. Es geht also in erster Linie darum, dieses in Ihnen angelegte Wissen zu aktivieren und den Informationen, die Sie intuitiv erfassen, auch Vertrauen zu schenken.

Wenn Sie in Kundengesprächen bewusst auf körpersprachliche Signale achten, bekommen Sie die besten Hinweise auf die Bedürfnisse Ihrer KundInnen. Durch die Erforschung von Körpersprache erschließen Sie sich eine wertvolle „soziale Kunst“, nämlich die Fähigkeit, andere Menschen (hier Ihre KundInnen!) besser zu verstehen und in angemessener Weise auf deren Wünsche zu reagieren.

Ausstrahlung – Der Körper lügt nicht

Körpersprachliche Signale eröffnen faszinierende Einblicke in das menschliche Miteinander, denn Körpersprache ist stets ein perfektes Spiegelbild

innerer Befindlichkeit. Von dem Kommunikationswissenschaftler Watzlawick stammt die Aussage „Man kann nicht *nicht* kommunizieren“. Auch wenn der Mund schweigt, spricht immer noch der Körper. Jeder Mensch hat aufgrund seiner seelischen und emotionalen Befindlichkeit eine ganz spezielle Ausstrahlung, die sich durch vielfältige nonverbale Signale äußert. Zwischenmenschliche Kommunikation ist ein vielschichtiges Zusammenspiel des Sendens und Empfangens von Informationen auf der nonverbalen (natürlich auch auf der verbalen) Ebene. **Wir alle reagieren in besonderer Weise auf die jeweilige Situation und auf die Stimmung der Menschen um uns herum.**

Sie kennen das selbst sehr gut. Ein Kunde kommt in Ihr Geschäft - die Mundwinkel nach unten gezogen, starrer Blick, angespannte Schultern ... noch bevor dieser Mann auch nur ein Wort sagt, spüren Sie seine Ausstrahlung. Je nachdem wie Sie selbst innerlich gerade gestimmt sind, reagieren Sie auf diesen Kunden möglicherweise erst mal mit innerer Abwehr. Vielleicht haben Sie überhaupt keine Lust, ihn zu beraten. Und es kann sein, dass Sie während der dann doch stattfindenden Beratung ein ungutes Gefühl behalten. Sie fühlen sich selbst angespannt, möglicherweise wird Ihr Atem flach, Ihre Worte stocken, Sie wissen nicht so recht, wie Sie diesem Menschen begegnen und seinen Bedürfnissen gerecht werden sollen.

Wenn Sie in der Kunst der körperbewussten Kommunikation geübt sind, wird es Ihnen leichter gelingen, in dieser Situation eine positive Wendung herbeizuführen. Sie werden sich in den Kunden einfühlen. Sie werden erkennen, dass hinter dieser Fassade von Angespanntheit und Abwehr einfach ein Mensch mit einem Bedürfnis zu sehen ist. Sie können Ihre eigenen negativen Gefühle abkoppeln. Sie bleiben bei sich, atmen gut durch und finden durch aufmerksames „Dranbleiben“ den Schlüssel zu einer guten Lösung.

Ein Lächeln wirkt Wunder

Wer eine positive Resonanz erzeugen will, wird also bestrebt sein, zum Sender oder zur Senderin von Signalen zu werden, die eine angenehme Antwort wahrscheinlich machen. Sie haben sicher schon erlebt, dass Ihre Stimmung an einem trüben Tag sich plötzlich aufhellte, als Sie von jemanden angelächelt wurden. Automatisch richtet sich Ihr Oberkörper auf, Sie sehen die Welt wieder mit anderen Augen, Ihre Gesichtsmuskulatur entspannt sich, vielleicht huscht Ihnen selbst ein Lächeln über das Gesicht. Sie fühlen sich einfach besser, wenn Ihnen jemand freundlich begegnet.

Das ist ein offensichtliches Beispiel für eine positiv stimmende (nonverbale) Kommunikation. Es kann Sie motivieren, sich daran zu erinnern, dass jede Ihrer Handlungen eine Wirkung hat



Foto: Manfred Zahn

Die Mimik des Gesichtes spricht Bände, es drückt unsere emotionale Befindlichkeit aus. **Nehmen Sie sich einfach mal einen Moment Zeit und lassen Sie die drei Fotos auf sich wirken.** Sie werden spüren, dass Sie sich beim Anschauen des lachenden Gesichtes einfach besser fühlen. Es erzeugt eine positive Resonanz in Ihnen. Und tatsächlich bewirkt ein Lächeln wie auch Lachen ein kleines Wunder: Es löst Reaktionen im Körper aus, welche die Ausschüttung von „Wohlfühlhormonen“ zur Folge haben. Probieren Sie es aus. Sie können lernen, Einfluss darauf zu nehmen, wie Sie sich fühlen und welche Reaktionen das in anderen Menschen erzeugt.

Empathie - Einfühlung in körpersprachliche Signale

Laut dem Kommunikationswissenschaftler Watzlawick gibt es in Gesprächen stets eine Inhaltsebene und eine Beziehungsebene, beide Ebenen verlaufen gleichzeitig. Der Inhalt eines Gespräches wird nur verständlich vermittelt, wenn es Ihnen gelingt, eine gute Beziehung zur Kundin herzustellen. Wenn Sie diesen wichtigen Aspekt vernachlässigen und zu sehr mit der Vermittlung von Fakten beschäftigt sind, kann es passieren, dass Ihre Kundin Ihnen „entgleitet“ und sich von Ihnen nicht verstanden fühlt.

Durch das Einfühlen in körpersprachliche Signale werden Sie frühzeitig erkennen, dass Ihre Kundin nicht mehr bei der Sache ist, während Sie gerade ausführlich den Vorteil eines Produktes oder das Ergebnis einer Messung erläutern. Sie werden dann nämlich spüren, dass sie nervös auf ihrem Stuhl herumrutscht oder dass ihre Augen unruhig umherirren. Vielleicht verschränkt sie ihre Arme und zieht sich nach hinten zurück. Oder sie verstummt regelrecht, ist nicht mehr „richtig“ anwesend. Wenn Sie diese nonverbalen Signale

wahrnehmen, werden Sie sich durch eine Frage Gewissheit verschaffen, ob sie sich auch verständlich genug ausgedrückt haben. Vielleicht schweigen Sie für einen Moment, um der Kundin die Gelegenheit zu geben, das Gesagte wirken zu lassen. Momente des Schweigens, des Innehaltens, sind eine gute Möglichkeit, in Gesprächssituationen eine gute Verbindung (wieder)herzustellen.

Der Erfolg eines Gespräches steht und fällt mit Ihrer Fähigkeit, sich empathisch auf Ihr Gegenüber einstellen zu können. Momente des Innehaltens – wie eben beschrieben – geben beiden Seiten die Möglichkeit, an *dem Augenblick* des Gespräches wieder anzuknüpfen, an dem der Faden noch nicht gerissen war. Für Ihre Kundin ist es wichtig, dass Sie sich von Ihnen beachtet und ernst genommen fühlt. Körpersprachliche Signale sind wertvolle Wegweiser, um Menschen in ihren spezifischen Besonderheiten zu erspüren und ihre Bedürfnisse zu erfassen.

Intuitiv wenden viele Menschen körpersprachliche Signale an, um zu ihrem Gesprächspartner eine Beziehung aufzubauen. Beobachten Sie sich selbst einmal in einem Kundengespräch, das so richtig „gut läuft“. Sie werden sehen, dass Sie sich spielerisch auf die Körperhaltung Ihres Gegenübers einstellen bzw. eine ähnliche Haltung einnehmen. Damit signalisieren Sie auf nonverbale Weise, dass Sie Ihre Kundin verstehen. Sie sind in diesem Moment gut aufeinander eingeschwungen.

Mit etwas Übung können Sie sich auf diese Weise auch in schwierigen Situationen auf Ihre Kunden einstellen, um eine bessere Verständigungsebene zu erzeugen. Doch Vorsicht. Das Kopieren von Körperhaltungen allein ist noch nicht automatisch ein Ausdruck von Empathie. Gehen Sie sehr sensibel vor.

Üben Sie einfach mal in einer angespannten Gesprächssituation (z.B. mit Ihrer Freundin oder einer Familienangehörigen), über einfühlsame Körperhaltungen und Momente des Innehaltens das Gespräch wieder in eine positive und konstruktive Richtung zu lenken. Stellen Sie sich innerlich darauf ein, in Ihrem Gegenüber (auch) die positiven Aspekte seines Wesens zu sehen. Und freuen Sie sich schon jetzt auf die dadurch entstehende positive Wendung des Konflikts!

Bestandteile der Körpersprache

Körpersprache ist komplex. Lediglich aufgrund eines einzigen isolierten Merkmals eine spezifische Aussage abzuleiten, würde dieser Komplexität nicht gerecht. Doch ist es hilfreich, sich die verschiedenen Bestandteile von körpersprachlichem Ausdruck bewusst zu machen, um mit der Zeit Übung in der differenzierten Wahrnehmung zu bekommen. Die wichtigsten Bestandteile der Körpersprache sind Körperhaltung, Mimik und Gestik. Aber auch der Tonfall, mit dem wir sprechen und der Abstand zwischen uns und unseren Gesprächspartnern gehört dazu. All dieses ist nichts Statisches, wenngleich sich bei jedem Menschen im Laufe des Lebens individuelle Charakteristiken herausbilden. Wir nehmen bestimmte Angewohnheiten an und auch unsere Körperhaltung, unsere Gangart und Mimik zeigen spezielle Merkmale, an denen wir zweifelsfrei zu erkennen sind.

Körperhaltung – innen wie außen

Durch die Summe an Lebenserfahrungen, durch erlebte Gefühle, aber auch durch das Kopieren der Körpersprache von Menschen, die uns nahe stehen und durch andere soziale Einflüsse bildet der Körper eine ganz bestimmte Struktur und Haltung heraus. Körperhaltungen können frei und offen, aber auch verschlossen und nach innen gekehrt,

gebeugt oder aufrecht sein – mit unendlich vielen feinen Abstufungen. Wir können in der Haltung auch den Spannungszustand eines Körpers wahrnehmen. Die Körperhaltung spiegelt in eindrucksvoller Weise das Innenleben eines Menschen und welche Haltung er zum Leben einnimmt. Aufgrund einer wechselseitigen Rückkopplung können wir durch Veränderungen der Körperhaltung auch unsere Stimmungslage verändern. (Siehe auch „Ein Lächeln wirkt Wunder“)

Experimentieren Sie einfach mal mit Ihrer Körperhaltung: Wie fühlt es sich an, den Rücken gebeugt zu halten, den Blick gen Boden gerichtet, die Schultern schlaff nach unten hängend? Umgekehrt wie fühlt es sich an, die Schultern zu straffen, den Brustkorb aufzurichten, den Blick offen in den Raum bzw. auf Ihren Gesprächspartner zu richten? Sie werden erleben, dass augenblicklich Veränderungen in Ihrer Gemütslage spürbar sind.

Sie können also - zumindest kurzfristig – durch eine bewusste Aufrichtung des Körpers ein (vorübergehendes) Stimmungstief und ein akutes Energiedefizit auffrischen. Dieses können Sie mit etwas Übung lernen und aktiv in Ihrem Alltag nutzen. Doch Vorsicht! Wer dauerhaft „künstlich“ an seiner Haltung herummanipuliert, ohne den Ursachen für Gemütsverstimmungen und Kraftlosigkeit auf den Grund zu gehen, tut sich selbst nichts Gutes und wirkt auf andere Menschen mitunter auch wenig vertrauenserweckend.

Die Körperstruktur hat sich im Verlauf Ihres Lebens über mehr oder weniger viele Jahre entwickelt. Sie gibt Ihnen Hinweise über sich selbst. Durch wachsende Körperbewusstheit verändert sich nicht nur die Körperhaltung sondern auch die Haltung dem Leben und den Menschen gegenüber. Sie bekommen eine klarere Selbsteinschätzung und aufgrund der sozialen

Resonanz sehen Sie auch andere Menschen mit neuen Augen. Sie werden so auch neue Einsichten in die Bedürfnisse Ihrer KundInnen bekommen.

Mimik und Gefühle

Das Gesicht spiegelt in eindrucksvoller Weise die Gefühle eines Menschen. Aufgrund von sogenannten „Vorzeigeregeln“ lernen wir schon sehr früh, was sich in unserem Kulturkreis und in unserem sozialen Umfeld „gehört“ und was nicht. Zum Beispiel zeigen Männer im europäischen Kulturraum aufgrund ihrer Sozialisation weniger Gefühle als Frauen (glücklicherweise ändert sich das allmählich!). Dementsprechend ist auch ihre Mimik häufig eher verhalten. Wir sprechen da auch schon mal von einem „Pokerface“. Was soviel heißt, jemand zeigt nicht das „wahre Gesicht“.

In der Mimik des Gesichtes können wir - potentiell - eine enorme Vielfalt von Gefühlsdynamiken zeigen. In Gesprächssituationen zeigt die Mimik eines Menschen sehr deutlich, um was es gerade geht - Wohlwollen, Skepsis, Freude, Ärger, Neugierde, Offenheit, Interesse oder Desinteresse. Wir verstärken unsere Aussagen z.B. durch Blicke oder durch das Hochziehen der Augenbrauen, durch die spezielle Art und Weise die Mundwinkel zu verziehen, die Lippen aufeinander zu pressen oder die Nase zu rümpfen. Die Linien im Gesicht eines Menschen erzählen spannende Geschichten.

Mimik kann sehr lebendig und ausdrucksstark sein, ein Gesicht kann aber auch wie eine Maske wirken.

Wollen Sie eine positive Resonanz erzeugen, schauen Sie also Ihre Gesprächspartnerin offen an. Wie sie wissen, erzeugt ein Lächeln Wunder. Vorausgesetzt es ist ein ehrliches Lächeln. Aufgesetzte Freundlichkeit wird von Ihren KundInnen mit Sicherheit entlarvt. Ein Lächeln, das gewinnt, entsteht auf der Basis von aufrichtiger Wertschätzung und dem ehrlichen Interesse an einer positiven Begegnung.

Gestik



Foto: Manfred Zahn

Die Gestik der Hände und Arme geben unseren Aussagen Bedeutung, sie deuten auf etwas hin. Es gibt Menschen mit einer sehr verhaltenen Gestik, manche benutzen ihre Hände beim Sprechen fast gar nicht. Andere Menschen wiederum gestikulieren intensiv und können kaum ein Wort sagen ohne es mit ihren Händen zu verstärken. Beobachten Sie sich selbst. Haben Sie beredte Hände oder eher schweigende? Wissen Sie manchmal nicht so recht, wohin mit den Händen? Oder verraten Ihre Handbewegungen Ihre Nervosität? Probieren Sie aus, wie Sie Ihre Handgesten und Armbewegungen verändern können. Ballen Sie Ihre Hände zu Fäusten und lösen Sie die Spannung wieder. Erspüren Sie so den Spannungszustand Ihrer Hände.

Gewinnen Sie Bewusstheit über Ihre persönliche Art, mit Händen und Armen zu sprechen. Es geht hierbei nicht um gekonnt einzustudierende Gesten. Sie können aber herausfinden, welche Gesten die Wirkung Ihrer Aussagen in besonderer Weise verstärken. Doch eines ist klar: Nur Gesten und Bewegungen, die zu Ihnen passen, können Ihre Aussagen in positiver Weise verstärken.

Wie hilfreich der bewusste Einsatz von Gestik sein kann, mag folgendes Beispiel verdeutlichen. Eine meiner Coaching Kundinnen konnte die Verständigung mit Ihrem Chef deutlich verbessern, nachdem ihr klargeworden war, dass Sie in

Besprechungen immer sehr zurückhaltend wirkte. Bis dahin wurde sie von ihm – trotz vorhandener fachlicher Kompetenzen - einfach nicht ernst genommen. Das änderte sich deutlich, nachdem Sie ihre Worte durch den Einsatz von Bewegung und Gestik verstärkte. Ihr Selbstbewusstsein wurde stärker mit dem bewussten Einsatz einer ihr entsprechenden Gestik, was eine positive Resonanz seitens ihres Chefs zur Folge hatte.

Wir sehen auch hier wieder, wie die Rückkoppelung (man spricht auch von Body Feedback) funktioniert: Die Haltungs- bzw. Handlungsveränderung erzeugt ein verbessertes Selbstgefühl und in der weiteren Folge bewirkt das „automatisch“ eine verbesserte Kommunikation.

Der Stimmklang

Der Tonfall in der Stimme eines Menschen gibt Inhalten erst die ganz besondere Färbung. Manche Aussagen verlieren sich, wenn der Stimmklang müde oder eintönig ist. Durch das Anheben oder Senken der Stimmlage bekommen Sätze spezifische Bedeutungen. Das kann freundlich klingen, aber auch verletzend, es kann sich gelangweilt und müde anhören oder lebendig und frisch. Ihr Stimmklang verrät Sie, wenn Sie gerade das Interesse an Ihrer Kundin verlieren oder wenn Sie ungeduldig werden. Er zeigt aber auch, wenn Sie in besonderer Weise motiviert und präsent sind.

Wie setzen Sie selbst Ihre Stimme ein? Beobachten Sie sich in verschiedenen Gesprächssituationen. Nutzen Sie einen den bewussten Einsatz Ihrer Stimme, um sich Gehör zu verschaffen und Ihren Aussagen eine Bedeutung zu geben.

Den richtigen Abstand halten

Der Abstand zwischen Ihnen und Ihrem Gesprächspartner ist ein weiteres wichtiges Kriterium der nonverbalen Kommunikation. Hier geht es darum, die individuelle Grenze eines oder

mehrerer Menschen zu respektieren. Man unterscheidet die Intimzone sowie die persönliche, soziale und öffentliche Zone. Je nachdem wie gut Sie jemanden kennen, werden Sie diesem Menschen mehr oder weniger nah kommen. Es kann aber auch sein, dass ein Ihnen vertrauter Mensch in bestimmten Situationen Abstand braucht und das durch entsprechende Signale kommuniziert.

In der alltäglichen Berufspraxis im augenoptischen Fachgeschäft kommt es natürlich zwangsläufig dazu, dass Sie Menschen sehr nahe kommen (müssen). Hier ist in besonderer Weise Ihre Sensibilität gefordert, damit Ihre KundInnen sich nicht bedrängt fühlen. Hilfreich ist es, wenn Sie möglichst unbefangen sind und Ihre Tätigkeit, beispielsweise bei Augenmessungen oder beim Anpassen der Fassung, kommentieren. So entsteht eine vertraute Atmosphäre, in der sich die Kundin oder der Kunde leichter entspannen kann.

Körpersprache beobachten lernen

Um Körpersprache und die darin enthaltenen Botschaften möglichst ganzheitlich zu erfassen, brauchen Sie eine offene Grundhaltung. Diese muss erfahrungsgemäß erst erworben werden, denn wir alle neigen dazu, Menschen und Situationen zu bewerten. Wir handeln und reagieren aufgrund von unseren Vorerfahrungen. Oder auch anders ausgedrückt: Wir haben Vorurteile. Und wir interpretieren Situationen und das Verhalten von Menschen aufgrund unserer Vorurteile. Zwar gibt der erste Eindruck, den wir von jemandem haben, durchaus wichtige Informationen. In der Regel werden das aber nur Teilaspekte der Persönlichkeit dieses Menschen sein.

In der Kunst der körperbewussten Kommunikation ist es von großer Bedeutung, sich stets wieder *neu* auf die jeweilige Situation und die Kundin, die vor Ihnen steht, einzustellen. Was für ein Mensch kommt da gerade auf mich zu? Welche

Körperhaltung, welche Gesten und was für einen Gesichtsausdruck sehe ich? Welche Stimmung geht von diesem Menschen aus? Wie ist der Stimmklang?. Wie ist der Händedruck? Schaut mich dieser Mensch offen an oder weicht er/sie meinem Blick aus?

Und wie steht es mit mir selbst? Fühle ich mich wirklich offen und frei, auf diesen Kunden zuzugehen oder stockt mir vielleicht der Atem? Fühle ich mich beklemmt? Ziehe ich meine Schultern hoch oder fühlt sich mein Körper entspannt und gelassen an? Ist meine Stimme fließend, fallen mir die Worte leicht zu oder empfinde ich die Kommunikation als stockend? Spüre ich meinen Atem?

In Kundengesprächen gibt es immer wieder schwierige Situationen bzw. Menschen, die von Ihnen als „schwierig“ eingestuft werden. Sie sind dann in besonderer Weise gefordert, die von Ihnen als negativ wahrgenommenen Signale nicht persönlich zu nehmen. Gut ist es, wenn es Ihnen gelingt, sich auf den Vorteil einer (möglichst) wertneutralen Wahrnehmung zu besinnen. Und je besser es Ihnen gelingt, sich offen und vorurteilsfrei auf einen Menschen einzustellen, desto leichter ist es, die Kommunikation in eine konstruktive Richtung zu lenken. **Hilfreich sind innere Einstellungen wie z.B. „Ich achte Sie als eine Person mit eigenen Empfindungen, Gefühlen und Bedürfnissen“ oder „Ich kann von Ihnen lernen!“ Eine solche innere Einstellung hat oft die Funktion eines Türöffners. Probieren Sie es aus.**

Soziale Kunst „Beziehungskompetenz“

Jede Erfahrung, die Sie in einem Kundengespräch machen, können Sie nutzen, um daraus zu lernen. Wenn Sie es sich zur guten Gewohnheit machen, Ihr Verhalten in konstruktiver Weise zu reflektieren, sind Sie auf einem guten Weg die - für Beratungs- und Verkaufsgespräche so wichtige -

soziale Kunst „Beziehungskompetenz“ zu meistern. Sie werden immer öfter klar erkennen, wie Sie auf die Ausstrahlungen und Stimmungen anderer Menschen reagieren. Sie werden wissen, welchen Anteil Sie selbst an einem als „schwierig“ empfundenen Kundengespräch haben. Sie können gut zu Ihren eigenen Gefühlen Abstand nehmen und dadurch stets angemessen reagieren. Sie werden zu Sendern von positiven Signalen. Weil Sie Ihre KundInnen weniger durch Ihre eigenen Vorurteile sehen, sind Sie für die wahren Bedürfnisse und das wahre Wesen Ihrer KundInnen „wacher“. Sie können in der Folge zufriedenstellendere Lösungen anbieten, die für Sie und Ihre Kundin oder Ihren Kunden in gleicher Weise gewinnbringend sind.

Eine derart einführende und wertschätzende Kommunikationskultur wird von Ihren KundInnen, aber auch von Ihren MitarbeiterInnen, Ihrer Familie und im Freundeskreis in besonderer Weise als positiv wahrgenommen. **Das Wissen um die wortlose Sprache des Körpers und dessen aktive Anwendung ist ein wertvoller Baustein für die kontinuierliche Weiterentwicklung Ihrer Beziehungskompetenz.** Ich wünsche Ihnen viel spannende und bereichernde Entdeckungen.

Buchtipps:

Vera Birkenbihl, Signale des Körpers – Körpersprache verstehen. MG V Verlag 1999

Gabriele und Hans Stöger, Besser beraten und verkaufen mit Glaubwürdigkeit und Sympathie Redline Wirtschaft 2006

Die **Autorin Ulrike Fahlbusch / D-Freiburg** ist seit 1988 als Coach und Referentin tätig. Mehr Infos unter www.koerperlernen.de