

Nonverbale Kommunikation im Berufsalltag

Ohne Worte

Die Kommunikationstrainerin Yvonne Schubert weiss, worauf man achten sollte.

Körpersprache war eigentlich die erste Sprache, die wir beherrschten. Wann haben wir verlernt, sie zu verstehen?

Schubert: Sicher haben Schnellebigkeit und elektronische Kommunikation in den letzten zehn, fünfzehn Jahren dazu beigetragen, dass wir Körpersprache wenig beherrschen. Ausserdem ist der Druck in den Unternehmen enorm gewachsen, Stichwort Gewinnmaximierung. Wir sind inzwischen sehr stark auf Daten fokussiert und lesen zu wenig zwischen den Zeilen. Wir reden, bevor wir denken und beobachten. Dabei könnte genaues Hinschauen schon viele Probleme beseitigen und das Entstehen von Konflikten verhindern.

Nonverbale Signale im Berufsalltag – ich stelle mir die Deutung dieser Signale nicht allzu schwierig vor: Ist das richtig?

Schubert: Was sich im Gesicht abspielt, ist die eine Seite. Die andere Seite ist der Körper: Was machen die Hände? Wie ist die Fussstellung? Sind die Schultern entspannt oder hochgezogen? Vor allem jedoch ist es wichtig, in welcher Situation man sich befindet. Wir unterscheiden grundsätzlich die Gesprächssituation im Business von rein privaten entspannten Situationen. Nonverbale Signale sind immer situativ und daher ist eine Deutung auch nur in der entsprechenden Situation wirklich sinnvoll und korrekt.

Was kann ein Verkäufer aus den Gesten und Verhaltensweisen seines Kunden ablesen?



Yvonne Schubert, Inhaberin Ypsiologie

Schubert: Neben fehlendem Einverständnis, Ablehnung, Wertung des Gesagten auch Unsicherheit. Diese Signale führen meist zu sogenannten „Stolpersteinen“ im Verkaufs- oder Beratungsgespräch. Verschränkte Arme, Daumen und Zeigefinger am Kinn oder auch die gefalteten Hände vor dem Mund sind eindeutige Signale dafür. Unsere „Bauchstimme“ registriert diese Signale sehr wohl, unser Verstand jedoch sagt unbedingt weitere Argumente bringen, Bildmaterial zeigen und nicht beirren lassen. Falsch! Hier muss dringend der Kunde abgeholt und somit auch der „Stolperstein“ aus dem Weg geräumt werden.

Wie sollte ein Verkäufer auf solche Signale reagieren?

Schubert: Der Verkäufer sollte ganz klar fragen: «Was denken Sie dazu?, Was ist für Sie noch besonders wichtig bei diesem Thema...?» Fragen Sie stets offen. Wenn Sie nur

mit «Ist das ok für Sie?» fragen, dann ist das eine geschlossene Frage, auf die ein unentschlossener Kunde in der Regel mit «ja» antworten wird.

Mehr zu Reaktionen und Deutungen der nonverbalen Kommunikation erfahren Sie in Workshops - auch massgeschneidert für Ihre Zielgruppe und Ihr Unternehmen.

Unsere Interviewpartnerin

Yvonne Schubert hat langjährige Erfahrung als Verkaufs- und Kommunikationstrainerin, Coach und Wirtschaftsmediatorin und ist Geschäftsführerin der Ypsiologie GmbH. Als Expertin für nonverbale Kommunikation, Physiognomie und Fachbuchautorin hat sie jüngst ein Buch zum Thema mit dem Titel „Ohne Worte...nonverbale Kommunikation im Berufsalltag“ veröffentlicht.

Tipp: Yvonne Schubert führt offene Workshops zum Thema «Nonverbale Kommunikation» durch. Die nächste Veranstaltung findet am Samstag den 27. Oktober 2012, von 9:00 – 17:30 Uhr im Hotel Schützen Rheinfelden statt. Anmeldung unter www.ypsiologie.ch

