

# Wie Sie **Abschlusshindernisse** an der Körpersprache erkennen

*Versicherungs- und Finanzvermittler kennen das: Unausgesprochene Befürchtungen des Kunden werden spätestens in der Schlussphase eines Gesprächs zum Abschlusshindernis oder führen später zu einer Vertragskündigung. Wer es versteht, die Körpersprache richtig zu lesen, kann Stresssignale beim Kunden frühzeitig wahrnehmen und so das Gespräch rechtzeitig wieder in die gewünschte Richtung lenken.*

Von **Dirk W. Eilert**, Entwickler der Mimikresonanz®-Methode, Speaker und Autor, und **Götz Wache**, Mimikresonanz®-Trainer, Trainer für Kommunikation und Verhaltenstraining

In einem guten Kontakt mit unserem Gegenüber zu sein, ist die elementare Basis, damit ein Gespräch gelingt – sei es in einer Kundenberatung, in einem Mitarbeitergespräch oder selbstverständlich auch in der Partnerschaft. Wenn während des Dialogs der Stresspegel bei unserem Gesprächspartner steigt, ist das ein wichtiger Warnhinweis dafür, dass er oder sie anfängt, sich unwohl zu fühlen. Dieses Gefühl kann sich im Laufe des Gesprächs immer weiterziehen. Deshalb sollte man nicht einfach darüber hinweggehen, sondern hier gilt es, rechtzeitig gegenzusteuern. Die schlichte Unterscheidung zwischen Wohlbefinden und Unbehagen ist eine der wichtigsten Wahrnehmungsfähigkeiten, um ein Gespräch erfolgreich zu führen.

## *Woran erkennen Sie, dass der Stresspegel bei Ihrem Kunden ansteigt?*

Ein Signal für einen ansteigenden Stresspegel ist die Zunahme von Beruhigungsgesten, in der Fachsprache auch Adaptoren genannt. Beruhigungsgesten sind Bewegungen, die es uns erleichtern, mit unangenehmen Gefühlen umzugehen. Sie werden typischerweise unbewusst ausgeführt. Dabei spielt Berührung die zentrale Rolle, denn durch Berührung werden in unserem Gehirn bestimmte Botenstoffe (Endorphine) ausgeschüttet, die uns beruhigen. Dies beginnt schon als Säugling. Daumen lutschen oder am Nuckel saugen sind klassische Beispiele. Auch andere Lebewesen zeigen Adaptoren. Hunde und Katzen beispielsweise lecken sich selbst und auch ihre Artgenossen, um sich zu beruhigen. Beruhigungsgesten werden in drei Kategorien unterteilt:

- Selbst-Adaptoren
- Fremd-Adaptoren
- Objekt-Adaptoren

Der Unterschied zwischen den drei genannten Arten der Adaptoren besteht jeweils im Objekt der Berührung.

### *Selbst-Adaptoren*

Selbst-Adaptoren sind Beruhigungsgesten, bei denen sich eine Person selbst berührt. Die wichtigsten Beispiele dafür sind:

- Kratzen oder Berühren im Gesicht, am Hals oder am Nacken,
- mit den Haaren oder dem Bart spielen,
- Lippen lecken, beißen oder saugen,
- mit der Zunge im Mund spielen,
- die Wangen aufblasen,
- mit den Händen spielen,
- mit Daumen und Zeigefinger das Ohr läppchen kneten,
- das Streichen der Handinnenflächen über den Oberschenkel.

### *Fremd-Adaptoren*

Wir berühren eine andere Person, indem wir zum Beispiel bei einem gruseligen Film ihren Arm oder ihre Hand greifen. Fremd-Adaptoren nutzen wir auch intuitiv, um andere zu beruhigen: in den Arm nehmen, die Hand halten, streicheln.

### *Objekt-Adaptoren*

Objekt-Adaptoren sind Beruhigungsgesten mit einem „Objekt“. Die wichtigsten Beispiele sind:

- das Spielen mit einem Kugelschreiber, der Brille, mit Schmuck, dem Smartphone, der Uhr oder einem anderen Gegenstand;
- auf dem Bleistift kauen;
- der Griff zum Glas, um etwas zu trinken;
- das Richten der Krawatte;
- das Hemd oder die Bluse glatt streichen.

Auch Rauchen – das „Spielen“ mit der Zigarette –, Kaugummikauen und Essen werden hin und wieder als Objekt-Adaptoren genutzt. Die individuellen Vorlieben sind vielfältig.

## *Achten Sie auf das Normalverhalten, wenn Sie Beruhigungsgesten richtig einschätzen möchten*

Damit Sie einschätzen können, ob der Stresspegel ansteigt, müssen Sie das „normale“ Verhalten eines Menschen in Bezug auf die Häufigkeit seiner Beruhi-

gungsgesten kennen. Eine Zunahme der Adaptoren bedeutet, dass das Stressempfinden beim Gegenüber hochgeht. Sie „messen“ also, ob die Anzahl der Gesten zunimmt. In manchen Situationen können zunehmende Adaptoren allerdings auch ein Zeichen von Langeweile oder Konzentration sein. Das hängt von der Gesprächssituation ab und sollte mit berücksichtigt werden.

### Wie reagieren Sie angemessen auf Stresssignale?

Haben Sie erkannt, dass der Stresspegel an unerwünschter Stelle (!) angestiegen ist, besteht der nächste Schritt darin, den Stress-Auslöser zu identifizieren, um die Gesprächsführung entsprechend anzupassen: Der Stress kann durch irgendetwas im Gespräch oder in der Situation ausgelöst worden sein (Worüber wurde gesprochen? Was ist passiert?). Es ist aber auch möglich, dass die Person in diesem Moment gerade an etwas gedacht hat, das sie beunruhigt. Wenn Sie eine Zunahme der Beruhigungsgesten beobachten, halten Sie also kurz inne und fragen sich, wodurch die Person gerade gestresst werden könnte. Wenn es passt, hinterfragen Sie den Stress wertschätzend. Ist der Stressauslöser identifiziert, gilt es, diesen entweder zu beseitigen oder den empfundenen Stress zu reduzieren.

### Ein Beispiel in der Altersvorsorgeberatung

Sie sprechen mit Ihrem Kunden über verschiedene Möglichkeiten, wie er sein Geld für die Altersvorsorge investieren kann. Als Sie eine Fondsanlage vorstellen, beobachten Sie, dass Ihr Kunde ein paar Mal am Ehering dreht und sich die Lippen leckt. In dieser Situation können Sie darauf reagieren, indem Sie Ihre Beobachtung rückkoppeln: „Wenn ich es richtig sehe, dann beunruhigt Sie die Vorstellung Ihre Altersvorsorge auf Fondsbasis zu gestalten. Darf ich fragen, was Ihre Befürchtung ist?“ Dies ermöglicht es Ihnen, dass Ihr Kunde seine Sorgen offen auf den Tisch legt. So können Sie darüber sprechen und unbegründete Gedanken ausräumen beziehungsweise alternative Anlagemöglichkeiten vorstellen, die dem Sicherheitsbedürfnis des Kunden entsprechen. Denn unausgesprochene Befürchtungen werden spätestens in der Schlussphase eines Kundengesprächs zum Abschlusshindernis oder führen später zu einer Vertragskündigung.

Jedoch: Stress ist nicht immer ein Warnsignal. In bestimmten Phasen eines Verkaufsgesprächs kann es durchaus erwünscht sein, dass der Stresspegel beim Kunden ansteigt. Wenn Sie den Kunden zum Beispiel gerade für die Gefahr einer möglichen Unterversicherung im Sach- oder Vermögensbereich sensibilisieren oder eine Bewusstheit für drohende Rentenlücken schaffen möchten, ist zunehmendes Unbehagen beim Kunden ein Zeichen dafür, dass Ihre Argumente ins Schwarze getroffen haben. ■

### Selbst-Adaptoren



Selbst-Adaptoren sind Beruhigungsgesten, bei denen sich eine Person selbst berührt. Dazu gehören Verhaltensweisen wie Kratzen oder Berühren im Gesicht, mit den Haaren oder dem Bart spielen oder Lippen lecken.

### Fremd-Adaptoren



Bei Fremd-Adaptoren kommen Teile des eigenen Körpers mit Teilen des fremden Körpers in Berührung. Das kann auch die Berührung eines Tieres sein – etwa zur Beruhigung. Im Zwischenmenschlichen ist es zum Beispiel das am Ärmel zupfen des Gesprächspartners, um dessen Aufmerksamkeit auf das Gesprächsthema hinzulenken.

### Objekt-Adaptoren



Hier berührt man nicht sich selbst, sondern ein „Objekt“. Beispiele: das „Spielen“ mit einem Kugelschreiber, der Brille oder einem anderen Gegenstand; der Griff zum Glas, um etwas zu trinken.