

# Wie Sie Einwandflüsterer werden

*Einwände spiegeln sich bei Menschen in der Mimik. Diese rechtzeitig zu erkennen, ist für Vermittler in der Beratung von besonderem Interesse.*



Von Dirk W. Eilert (l.) und Götz Wache (r.)

Es gibt klare Signale in der Mimik eines Menschen, die zeigen, dass er einen Einwand hat. Wozu ist das wichtig zu wissen? Im Gespräch Einwände möglichst frühzeitig und wertschätzend zu berücksichtigen, ist ein Garant für einen erfolgreichen Gesprächsverlauf. Doch meist äußern Kunden ihre wahren Einwände nicht in Worten. Häufig zeigt sich ihr Einwand nur in nonverbalen Signalen.

Wenn es darum geht, Einwände zu erkennen, bevor sie ausgesprochen werden, ist der Blick ins Gesicht unserer Gesprächspartner besonders wirkungsvoll. Der Hauptgrund, warum die Mimik hier so zuverlässig ist: Unsere mimische Muskulatur ist direkt mit unserem Gefühlszentrum im Gehirn verknüpft. Dadurch werden Emotionen im Gesicht besonders deutlich. Im Mittelpunkt stehen dabei besonders die schnellen und feinen Bewegungen – die sogenannten Mikroexpressionen. Sie treten unwillkürlich auf und geben Aufschluss über Gefühle und Einwände, die der Person noch nicht bewusst sind oder verheimlicht werden sollen. Wie man die vier wichtigsten mimischen Einwand-Signale erkennen kann, zeigen die auf Seite 83 stehenden Erklärungen.

## *So gehen Vermittler gekonnt mit mimischen Einwand-Signalen um*

Körpersprache und Mimik liefern lediglich Hinweise auf den Zustand eines Menschen, niemals Beweise! Außerdem verrät die Mimik nicht, warum ein bestimmtes Gefühl auftritt. Ein Gefühl von Ablehnung zum Beispiel kann seinen Auslöser sowohl in der Außenwelt als auch in der inneren Wahrnehmung haben, etwa durch einen Gedanken oder eine Erinnerung.

Beobachten Sie also ein mimisches Einwand-Signal, gilt es im nächsten Schritt herauszufinden, wodurch

der Widerstand ausgelöst wurde. Zum Beispiel, indem Sie wertschätzend nachfragen oder Ihre Beobachtung durch eine Spiegel-Aussage verbal rückkopplern. Ihr Gesprächspartner zieht zum Beispiel die Augenbrauen zusammen und Sie sagen: „Sie runzeln gerade die Stirn.“ Spiegel-Aussagen haben gegenüber normalen Fragen einen erheblichen Vorteil: Ihr Gesprächspartner nickt innerlich und damit bleiben Sie in dem Gespräch gewissermaßen auf der emotionalen Ja-Straße. Dies ist sowohl für eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre wichtig als auch dafür, dass Ihre Argumente den Kunden erreichen.

Manchmal sind Spiegel-Aussagen allerdings nicht praxistauglich – zum Beispiel: „Sie pressen gerade den Mundwinkel nach innen.“ Hinterfragen Sie dann besser wertschätzend die Gefühle: „Wenn ich es richtig sehe, haben Sie noch Zweifel. Darf ich fragen, woran Sie zweifeln?“ Und manchmal ist es einfach besser, die Privatsphäre der Person zu wahren. Dann ist „Reden“ Silber und „einfach nur Registrieren“ Gold. ■

## *Das emotionale Verkaufsskript (EVS)*

Speziell für Finanzdienstleister haben die Autoren Dirk W. Eilert und Götz Wache zusammen mit Dennis Potreck ein Trainingsprogramm, das emotionale Verkaufsskript (EVS), entwickelt. EVS kombiniert das Wissen der Mimikforschung mit den neuesten Erkenntnissen aus der Verkaufspsychologie und den Erfordernissen von Finanzdienstleistern – vom Verkäufer bis zum Produktentwickler. Mehr unter [www.evs-training.de](http://www.evs-training.de).

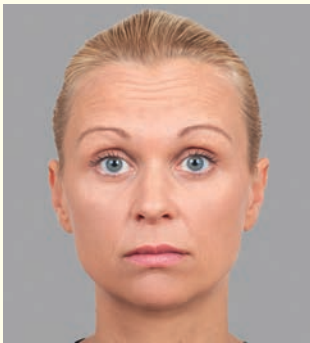
Dirk W. Eilert ist seit 2001 als selbstständiger Trainer, Speaker und Autor tätig und hat sich auf Emotionscoaching sowie nonverbale Kommunikation spezialisiert, hier insbesondere auf die Emotionserkennung durch Mimik und Mikroexpressionen. Er ist Autor des Buches „Mimikresonanz. Gefühle sehen. Menschen verstehen.“ (Junfermann-Verlag). Mehr unter: [www.eilert-akademie.de](http://www.eilert-akademie.de). Götz Wache, Mimikresonanz®-Trainer, Trainer für Kommunikation und Verhaltenstraining, Vertriebstrainer ([www.goetzwache.de](http://www.goetzwache.de)). Er ist nach wie vor auch als Verkäufer unterwegs und kennt daher den Kunden von heute.

### 1. Das Zusammenziehen und Senken der Augenbrauen

Diese Bewegung kann bedeuten, dass die Person irritiert oder skeptisch ist. Dieser Ausdruck gilt nicht als zuverlässiges Zeichen für Ärger, dafür fehlt das Hochziehen der oberen Augenlider. Er kann aber durchaus einen Hinweis auf kontrollierten oder leichten Ärger geben. Diese Bewegung tritt auch auf, wenn jemand konzentriert ist. Damit ist sie ein Zeichen dafür, dass die Person gerade nachdenkt. In diesem Fall hilft es, das Redetempo etwas zu drosseln oder die Sprechpausen zu vergrößern. Was bei diesem Ausdruck beachtet werden muss, ist, dass er ebenfalls bei schlechten Lichtverhältnissen auftreten kann oder wenn jemand von der Sonne geblendet wird.



Das Zusammenziehen der Augenbrauen kann ein Zeichen von Irritation oder Skepsis sein.



Zieht ein Zuhörer die Augenbrauen hoch, signalisiert er Ungläubigkeit, Skepsis oder Zweifel.

### 2. Das Hochziehen der Augenbrauen

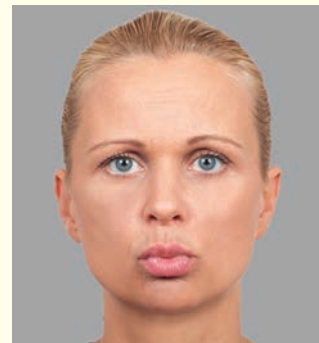
Tritt die Bewegung auf, während die Person spricht oder während sie zuhört? Beim Sprechen ziehen Menschen häufig ihre Augenbrauen hoch, um etwas zu betonen. Zeigt Ihr Kunde diese Mimik beim Zuhören, kann sie Ungläubigkeit, Skepsis oder Zweifel signalisieren oder auch Erstaunen – dann meist begleitet durch eine leichte Bewegung des Kopfes nach vorn. Wird nur die äußere Augenbrauenseite einseitig hochgezogen, deutet dies ebenfalls auf mögliche Skepsis hin. Ein nur leichtes Hochziehen der Augenbrauen kann Zeichen für Interesse sein.

### 3. Das Schürzen der Lippen

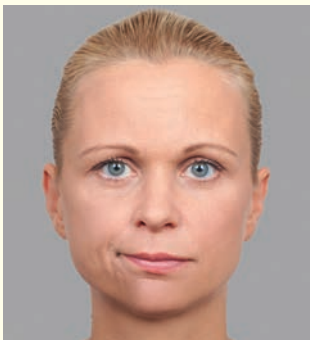
Das Schürzen der Lippen hat hauptsächlich zwei Bedeutungen:

- Die Person denkt nach, wägt etwas innerlich ab.
- Die Person sucht nach einer Idee oder hat eine Idee.

Schürzt jemand, während er zuhört, die Lippen, bedeutet dies in der Regel, dass er mit dem gehörten Standpunkt nicht übereinstimmt und eine andere Idee in Erwägung zieht. Um bei dieser subtilen Expression zwischen neutralem Abwägen, Einwand und positivem Interesse zu unterscheiden, achten Sie zusätzlich auf weitere mimische Ausdrücke und insbesondere auch auf subtile Kopfbewegungen (Hin- und Herwiegen, Kopfschütteln oder Nicken).



Schürzt ein Zuhörer die Lippen, bedeutet dies meist, dass er mit dem Gehörten nicht übereinstimmt.



Das Anpressen des Mundwinkels kann signalisieren, dass der Zuhörer unentschlossen ist oder Zweifel hat.

### 4. Das Anpressen des Mundwinkels

Dieser einseitig auftretende Ausdruck gilt zunächst als Zeichen für die Emotion Verachtung, er kann aber auch bedeuten, dass jemand nachdenkt, unentschlossen ist oder Zweifel hat. Werden die Mundwinkel gleichzeitig auf beiden Seiten angepresst (meist verbunden mit Augenrollen), kann dies auch ein Signal dafür sein, dass man „bedient ist“, weil jemand zum Beispiel etwas gemacht hat oder etwas passiert ist, das man nicht gut findet.