

OHNE *Worte*

KÖRPERSPRACHE – Können Sie Ihre Kundin lesen? Möchten Sie die Mimik und Gestik Ihrer Kundin richtig deuten und so Ihren Umsatz im Institut oder Nagelstudio fördern? Das und mehr zum Thema Körpersprache lesen Sie hier.

Eine gute Kommunikation, sowohl mit Ihren Kunden als auch mit Ihren Mitarbeitern und Lieferanten, ist essenziell für den Erfolg, nicht nur im Institut. Der tägliche Umgang miteinander wird nachhaltig durch sie geprägt. Die Körpersprache, die sogenannte non-verbale Kommunikation, sowie das Gespräch und die Sprache an sich, die verbale Kommunikation, sind gleich

wichtig. Optimal ist es, wenn beides gleichwertig und bewusst eingesetzt wird und so stimmig und überzeugend ist.

Bedeutung der Körpersprache

Betritt ein Kunde das Institut, so beginnt die Kommunikation bereits vor

dem ersten Wort oder der verbalen Begrüßung. Sind wir vielleicht gerade bei einer Arbeit, die zeitnah fertiggestellt werden soll, und finden es nun gerade nicht so toll, dass jemand ‚stört‘, so drückt sich das ganz schnell und vor allem unbewusst über den Blick und die allgemeine Körpersprache aus. Bleiben wir dann eventuell auch noch einen Moment bei unserer Tätigkeit und widmen uns nicht sofort dem



Foto: Jakub Zak/Shutterstock.com



W-FRAGEN

Wir erfragen mehr oder weniger alles von unseren Kunden mit offenen Fragen:

- Welche Eigenschaften soll das Produkt haben?
- Was wurde bisher verwendet?
- Wann soll es eingesetzt werden?
- Welche Größe wird bevorzugt?
- Welche Preisklasse soll es sein?

Kunden, so kommen, ob wir das wollen oder nicht, das Gefühl zu stören und ein mögliches Unwohlsein beim Kunden auf. Sicher ist das in keiner Weise gewünscht und wir wissen, dass unsere Kunden König bei uns sind – es läuft jedoch ganz automatisch ab. Unsere Gedanken zeigen sich nach außen stets über unsere Körpersprache, die Mimik, den Blick und die Gestik. Die ersten Millisekunden eines Kontaktes entscheiden, wie sich das Gegenüber dabei fühlt.

Körpersprache im Institut

Gerade im Umgang mit Kunden im Institut ist dieses Wissen über die non-verbale Kommunikation ein sehr gutes Mittel, um mit Leichtigkeit zu kommunizieren. Gleichzeitig macht

es Verkaufsgespräche einfacher. Wie ist z.B. die Körperhaltung Ihrer Kundin, wenn Sie sie zur Heimpflege beraten? Sie will möglicherweise gar nichts über die Inhaltsstoffe wissen, sondern welche Wirkung das Produkt hat und welche Vorteile und Nutzen es ihr bringt. Sie will z.B. wissen, wie lange das Produkt ihr bei täglicher Anwendung ausreicht, wir jedoch reden vom Preis und den Millilitern. Dadurch wird das Gespräch in die falsche Richtung gelenkt – der Kunde verliert das Interesse am Gespräch, dreht sich weg und fängt ein Gespräch über etwas ganz anderes an – ohne das Produkt gekauft zu haben. Wir können dieses Problem lösen, indem wir stets das Gespräch führen – im wahren Wortsinne – und hierbei mit auf das Ziel gerichteten offenen Fragen (gerne auch W-Fragen genannt) kommunizieren.

Das Ziel ist es, den Kunden tatsächlich zu verstehen, um dann, je nach Komplexität, erst nach mehreren Fragen und möglicherweise einer Zusammenfassung dessen, was wir verstanden haben, die jeweilige Empfehlung auszusprechen. Der Kunde ist zufrieden und wird es als gute Beratung ansehen, wenn er selbst seine Meinung umfassend darlegen konnte.

Gut zu kommunizieren macht Freude, bereitet es doch eine angenehme Atmosphäre und schließt Missverständnisse aus.

Das Zusammenspiel aus positiven Gedanken und der damit verbundenen positiven Körpersprache, gepaart mit dem bewussten Hinsehen und Hinhören und dem zielgerichteten Einsatz der Sprache, führt dann spielend leicht zum Erfolg. □

MERKMALE UND BEDEUTUNG

- Hat Ihnen die Kundin Gesicht und Körper ganz zugewendet oder zeigt der Körper in eine andere Richtung? Wie hält sie den Kopf, wie die Arme?
- Wenn wirkliches Interesse an der Person und dem Gesagten vorliegt, so dreht sich der Körper fast automatisch zum Sprechenden. Die Körperhaltung ist dabei offen.
- Schaut der Kunde Sie an, während Sie die Wirkung des Produktes oder der Behandlung erklären? Oder ist er schon ganz woanders, abgelenkt, tritt von einem Fuß auf den anderen und schaut auf die Uhr?
- Dies sind leicht zu erkennende Zeichen aus dem Bereich der Körpersprache dafür, dass Ihre Information nicht oder nicht mehr von Interesse für Ihr Gegenüber ist. Es ist dann an der Zeit, das Gespräch in eine andere Richtung zu lenken oder direkt anzusprechen, dass die Kundin vielleicht in Eile ist. Das drückt Rücksichtnahme aus und die Kundin wird das zu schätzen wissen.



INGRID BREYER

Referiert auf nationalen und internationalen Kongressen zum Thema Spa und Thalasso. Außerdem ist sie Autorin für Fachzeitschriften in den Bereichen Kosmetik, Spa, Thalasso und Marketing.