

„DAS MIENENSPIEL IST EIN WICHTIGES ELEMENT DER KÖRPERSPRACHE“

Gespräch mit Petra Peinemann, Trainerin für Mimikresonanz

Frau Peinemann, Sie beschäftigen sich in Ihren Seminaren vor allem mit der Entschlüsselung von Mimik, also dem Mienenspiel. Was macht diesen Bereich für Sie so wichtig?

In der Körpersprache gibt es Elemente, die relativ langsam und damit mehr oder weniger gut erlernbar sind, wie etwa Gesten und die Körperhaltung. Im Fall der Mimik ist das anders. Wir beschäftigen uns mit Mikroexpressionen – kleinsten Muskelbewegungen im Gesicht, die nur 40 bis 500 Millisekunden dauern und direkt vom Emotionszentrum im Gehirn aus gesteuert werden. Darin drückt sich Ärger, Freude oder auch Zweifel aus. Wenn man sie erkennt und richtig deuten kann, sind dies die zuverlässigsten Signale, um zu sehen, in welcher Gefühlslage sich unser Gesprächspartner gerade befindet.

Reicht es nicht, sich den Gesichtsausdruck des Gegenübers anzuschauen?

Das Mienenspiel insgesamt, also die Frage, ob mein Kunde im Verkaufsgespräch ernst oder freundlich schaut, ob er die Lippen zusammenkneift oder lächelt, sagt natürlich auch etwas aus. Aber die Aussagekraft ist oft nicht eindeutig. Nehmen sie das Lächeln. Einerseits gibt es ein herzliches Lächeln, in dem sich echte Freude ausdrückt. Aber es gibt auch ein so genanntes soziales Lächeln, das eher dazu dient, andere Emotionen zu verdecken. Die Signale, die Menschen über die Mimik aussenden, sind dagegen immer eindeutig, weil sie unbewusst und nicht willkürlich steuerbar sind.

Sie sprechen von ganz kleinen und sehr kurzen mimischen Bewegungen. Kann wirklich jeder lernen, die zu entschlüsseln?

Ja, das ist reine Trainingssache. Meine Basisseminare in Mimikresonanz dauern zwei Tage, in denen auch praktische Übungen durchgeführt werden. Danach können die Teilnehmer die Mikroexpressionen schon treffsicher erkennen, deuten und ansprechen.



PETRA PEINEMANN führt als Expertin für nonverbale Kommunikation Seminare in Mimikresonanz und Coachings durch. Sie ist schwerpunktmäßig im Gesundheitswesen und in der Hotellerie aktiv.



Und sie lernen, wie sie diese für den Verkauf nutzen. Studien belegen, dass Verkäufer ihren Umsatz steigern können, wenn sie in der Lage sind, in der Mimik die Signale und dahinter liegenden Wünsche ihrer Kunden zu lesen.

Wenn ich mir vorstelle, als Kunde einem Verkäufer gegenüberzusitzen, der jede meiner Gefühlsregungen erkennt, beschleicht mich ein unwohles Gefühl. Sollen Kunden mit den neuen Erkenntnissen manipuliert werden?

Nein, darum geht es nicht. Deshalb ist es ja so wichtig, sich über den Umgang mit den erkannten emotionalen Signalen Gedanken zu machen. Wenn Sie zum Beispiel ein Reisebüro besuchen, dann wünschen Sie sich ja, dass der Verkäufer möglichst gut erkennt, was Sie wollen. In der verbalen Kommunikation geht aber vieles unter, zum Beispiel, weil man nicht unhöflich sein will. Wenn ein Verkäufer dennoch sieht, dass Ihnen sein Vorschlag nicht gefällt und einfühlsam damit umgeht, haben am Ende beide Seiten etwas davon.

Welches sind denn die wichtigsten Regeln für ein Verkaufsgespräch?

Der erste Schritt besteht darin, die Erkenntnis gegenüber dem Kunden wertschätzend zu formulieren. Wenn Sie bemerkt haben, dass ein Kunde einen Einwand hat, den er aber nicht ausspricht, sollten Sie ihm sagen, dass Sie den Eindruck haben, dass Ihr Angebot ihm nicht optimal erscheint und fragen, was sich daran verbessern ließe. Wenn Sie hingegen erkennen, dass die Mikroexpression Freude verrät, können Sie die positive Emotion unterstützen, indem Sie die Überzeugung äußern, dass das Angebot gut zu seinen Wünschen passt.

Besteht nicht die Gefahr, dass der Kunde sich durchschaut fühlt und auf stur schaltet?

Nicht, wenn Sie richtig, also freundlich und wertschätzend damit umgehen. Es ist wissenschaftlich erwiesen, dass das Stresslevel des Gesprächspartners sinkt, wenn die Resonanz auf seine Mikroexpression richtig war. Das steigert die Chancen auf ein erfolgreiches Verkaufsgespräch deutlich. →