

## **Fünf Schritte zum sicheren Misserfolg – Wie Sie bei Gesprächspartnern einen schlechten Eindruck hinterlassen**

Es gibt zahlreiche Werkzeuge, andere Menschen durch das eigene Auftreten für sich zu gewinnen, sie für sich zu „öffnen“. Und ebenso gibt es zahlreiche Gründe dafür, weshalb dies nicht gelingt. Sie können fachlich versiert sein, und trotzdem kann es passieren, dass Sie bei Ihrem Gegenüber ein ungutes Gefühl auslösen – selbst dann, wenn Sie sich ausschließlich unter weiteren Experten Ihres Fachgebietes bewegen. Letzteres sei deswegen erwähnt, weil es vereinzelt Meinungen gibt, denen zufolge das „Wie“, die Art des Auftretens, in Fachkreisen weniger wichtig sei als sonst. Dies mag punktuell zutreffen, doch auch dort wirkt die unbewusste Wahrnehmung.

Wer ein Unternehmen im Kundenkontakt repräsentiert oder wer als Führungskraft überzeugend vor seine Mitarbeiter hintreten will, der sollte daran denken, dass in der Regel zu mehr als der Hälfte beim Kommunizieren das „Wie“ über den Erfolg entscheidet.

Jede einzelne Person hat es jedenfalls selbst in der Hand, wie sie auf andere Menschen wirkt.

Im Folgenden finden Sie **fünf ausgewählte Punkte, die den Misserfolg im Umgang mit anderen Menschen vorprogrammieren – einzeln und besonders in Kombination.**

### **(1) Nicht lächeln und Blickkontakt vermeiden**

Ein Bonmot besagt: „Die eleganteste Art, dem Anderen die Zähne zu zeigen, ist ein Lächeln.“ Ein Lächeln tut nicht weh und entkrampft viele Situationen. Es hilft, Menschen zu „öffnen“. Und diejenigen, die einem nicht wohlgesonnen sind, werden zumindest damit verblüfft. Allerdings: Lächeln ist nicht gleich Lächeln. Sie alle kennen das aufgesetzte und unehrliche Werbelächeln. Dem gegenüber steht das „ehrliche“ Lächeln. Woran lässt sich letztgenanntes erkennen? An den Fältchen, die sich beim Lächeln in den äußeren Augenwinkeln bilden. Achten Sie bitte darauf, wie sympathisch auf Sie selbst ein solches Lächeln wirkt. Wer überhaupt nicht lächelt oder wer gekünstelt lächelt, befindet sich auf gutem Weg zum Misserfolg im Umgang mit anderen Menschen.

Zu einer „öffnenden“ Mimik gehört auch ein guter Blickkontakt. Er zeichnet sich dadurch aus, dass der eigene Blick über das Gesicht des Gegenübers schweift. Wer dem Anderen dagegen penetrant in die Augen starrt, erzeugt bei ihm ein ungutes Gefühl.

### **(2) Negative Gesten verwenden**

Die Ausgabe Nr. 23 von „Gedanken für die Praxis“ beschreibt die einzelnen Körperzonen für Arme und Hände. Wer in der positiven Zone gestikuliert, wirkt auf andere Menschen souverän, selbstsicher und vertrauenserweckend. Bewegen sich Arme und Hände dagegen in der negativen Zone, zeigt die entsprechende Person neben Unsicherheit auch fehlendes Engagement und Interesse am Gespräch beziehungsweise an den Zuhörern.

### (3) Schultern hängen lassen, einen laschen Händedruck geben

Die Körperhaltung zeigt unweigerlich die momentane Stimmung und oft auch die geistige Grundhaltung, in der sich ein Mensch befindet. Hängende Schultern und ein lascher Händedruck signalisieren dem Gegenüber, dass das Interesse an ihm wohl begrenzt ist. Gleichsam als Krönung dabei erweisen sich Hände, die in der Hosentasche ganz oder teilweise versteckt werden.

### (4) Etiketteregeln missachten

Begrüßungs- und Tischregeln sowie weitere Etiketteleitlinien werden in der Regel von vielen Gesprächspartnern erwartet. Wer sie missachtet, der hinterlässt einen schlechten Eindruck. Auch die Wahl der Kleidung, insbesondere der Schuhe kann dazu führen, dass der Umgang mit anderen Menschen, gerade im Geschäftsleben, schnell zum Misserfolg gerät. So beispielsweise dann, wenn auf zum Anlass passende Kleidung verzichtet wird und die Schuhe zeigen, dass sie selten geputzt werden.

### (5) Nur im „ICH-Standpunkt“ reden, Floskeln verwenden

Wer dem Gegenüber mit Worten zeigen will, wie er oder sie das Verhältnis zwischen beiden sieht, dem dienen als wertvolle Werkzeuge die kleinen Worte „Ich“ beziehungsweise „Sie“. Redet jemand ständig im „ICH-Standpunkt“, dann wird schnell klar, wer seiner Ansicht nach das Sagen hat und welche Rolle dem Gesprächs- oder Geschäftspartner zukommt. Wenn dann die eigenen Ausführungen noch mit nichtssagenden und unpersönlichen Floskeln garniert werden, dann ist der Gesprächsmisserfolg sehr wahrscheinlich.

Übrigens, für alle, die telefonieren: Beim **Telefonieren** entscheidet nicht nur die Wortwahl, wie das Gespräch verlaufen wird, sondern auch die Körpersprache am Telefon, weil sie sich in der Stimme niederschlägt. Obwohl sie nicht zu sehen ist: **Körpersprache ist hörbar!**

**Auch wenn wir Menschen bei Misserfolgen gerne die Schuld bei Anderen und die Ursachen in den Umständen sehen, sind wir es fast immer selbst, die dafür verantwortlich sind.** Es liegt an Ihnen, ob Sie im Umgang mit Menschen beruflich und privat erfolgreich sind oder nicht. Denken Sie dabei bitte stets daran, dass unser **menschliches Unterbewusstsein in Sekundenschnelle Signale aufnimmt, verarbeitet und in „Schubladen“ ablegt**, die aus rationaler und fachlicher Sicht auf den ersten Blick unbedeutend erscheinen. Gerade deswegen gehören die sogenannten **Soft Skills zu den Schlüsselqualifikationen** im erfolgreichen Umgang mit Menschen. **Ob als Führungskraft, ob als Verkäufer, ob auf der Karriereleiter** – Fakten alleine überzeugen selten. **Es kommt auf das „Wie“ an.** Denn der Ton macht bekanntlich die Musik.

Wenn Sie Führungskraft sind, beobachten Sie bitte Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die im Kundenkontakt stehen: Kommt es vor, dass Sie den einen oder anderen der genannten fünf Punkte erkennen? Dann wird es Zeit, dagegen etwas zu tun.

**Falls Sie zu dem Schluss kommen, Ihr eigenes Auftreten oder das Ihrer Mitarbeitenden ver- trägt neue Impulse oder soll aufgefrischt werden, dann finden Sie mit „Stilwelt“ zum Erfolg.** Nehmen Sie gerne jederzeit Kontakt mit uns auf. Erfahren Sie das Wissen zum überzeugenden Auftreten gekoppelt mit einer gehirnoptimierten Lernmethodik. Profitieren Sie vom Zusatznutzen, den Sie bei „Stilwelt“ erhalten. Stilwelt-Kunden beurteilten 2012 die Trainings- und Seminarinhalte mit der (Schul-)Note 1,44; Peter A. Worel als Trainer mit 1,32 und den Ablauf von Stilwelt- Seminaren und -Trainings mit 1,62. Und auch 2013 setzt sich dieser positive Trend fort. **Setzen auch Sie für sich und für Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf hohe Qualität.** Rufen Sie uns an oder nehmen Sie über die Stilwelt-Homepage Kontakt mit uns auf.

Ich freue mich auf Sie.

*Seit Oktober 2011 im Buchhandel  
und im Internet für Sie erhältlich:*



Mit herzlichen Grüßen,  
Ihr Peter A. Worel

---

**Firmeninterne Seminare, Individualtrainings und Coachings sowie Vorträge stimmen Sie gerne terminlich und inhaltlich mit uns ab. Dabei zählen Ihre Bedürfnisse.**

**Die nächsten offenen Seminare finden für Sie statt (Sie können sie auch firmenintern buchen):**

„Türöffner zum Erfolg I“ (Das Start-Seminar zum Buch von Peter A. Worel)  
02. bis 03. Juli 2013 in München (war ausgebucht)

„Etikette – ein Türöffner zum Erfolg“ (Grundseminar)  
22. Oktober 2013 in München

„Rhetorik und Körpersprache I – Intensivseminar mit zahlreichen Videoübungen“  
09. bis 10. Juli 2013 in München (ausgebucht)

**Stilwelt – mehr Nutzen als üblich.**