



# Erster Eindruck – Sekunden die alles entscheiden!

Ob geschäftlich oder privat: In der heutigen Gesellschaft sind Faktoren wie Sympathie, Charisma, Einfluss, beruflicher Erfolg, gesellschaftliche Anerkennung vielfach Gradmesser für die Stellung eines Menschen. Es heisst nicht umsonst, dass Charme die Kunst ist, ein Ja zu erhalten ohne zu fragen.

Am einfachsten lernen wir von Beispielen oder spannenden Geschichten. Genau das schätzen viele Teilnehmer, welche bereits an meinen Verkaufs-, Persönlichkeits- oder Kommunikations-Seminaren oder Coachings waren. Schneller und günstiger geht es mit meinem neuen Hörbuch («Die AHA-Expedition – Die 7 Geheimnisse beliebt und einflussreich zu sein»), das ideal während des Autofahrens gehört werden kann.

Beinahe spielerisch und trotzdem pädagogisch wertvoll entschlüsseln Sie als Zuhörer die Grundlagen der zwischenmenschlichen Kommunikation und Sympathie. Fachwissen, Alltagssituationen und 20 Jahre erfolgreiche Kundenfront-Erfahrung sind in eine spannend erzählte Expeditionsreise verpackt.

Als Königsdisziplin wird die «Delfin-Methode» preisgegeben. Dabei tauchen Sie wie ein Delfin auf positive Weise in die Gefühls-Bilderwelt des Gesprächspartners ein. Dass Sie so zum beliebten Gesprächspartner werden und die Her-

## Checkliste für einen guten Ersten Eindruck:

	Ja	Nein
Kann ich in die Augen des Kunden schauen	0	0
Stehe ich gleichmässig auf beiden Beinen	0	0
Ist meine Kleidung situationsgerecht	0	0
Ist meine Kleidung gepflegt	0	0
Ist meine Frisur gepflegt	0	0
Sind meine Hände gepflegt	0	0
Spreche ich verständlich	0	0
Ist meine Stimme ruhig	0	0
Ist mein Atem frisch	0	0
Wie ist mein Körpergeruch	0	0
Wirke ich frustriert	0	0
Wirke ich ermüdet	0	0
Wirke ich glücklich	0	0
Wirke ich zufrieden	0	0
Bin ich zuversichtlich	0	0
Bin ich motiviert	0	0
Lache ich	0	0
Wirkt mein Lachen ehrlich	0	0

zen der Menschen berühren, ist unvermeidbar. Die AHA-Expedition ist ein sehr nützlicher Ohrenschaus. Die CD erhalten Sie beim Autor direkt...

Ist Ihnen die Frau auf dem Bild sympathisch? Oder eher weniger? Was denkt wohl der Mann über diese Frau?

Text: Bruno Erni

Je nach Selbstwertgefühl, nach Charaktertyp und Wichtigkeit unseres Anliegen, spitzen wir bei der ersten Begegnung mit einem Menschen – beim Vorstellungsgespräch, erstem Date, dem Autokauf, Versicherungsabschluss oder Kundenbesuch – all unsere Sinne und bilden uns unbewusst den Ersten Eindruck. Wir entscheiden innert der kurzen Zeit von zwei bis sieben Sekunden, ob uns jemand oder etwas sympathisch ist oder nicht. Es wird sogar behauptet, dass die Kaufbereitschaft eines Kunden sich unbewusst bereits innerhalb der ersten 20 Sekunden für oder gegen das Angebot festlegt.

Auch in Ihnen läuft irgendein Programm ab, wenn Sie das Foto oben betrachten. Auch Sie haben sich einen Eindruck bzw. eine Meinung gebildet. Sympathisch oder eher etwas anrühlich?

Erste Eindrücke vergisst man selten. Denken Sie an Ihre erste Liebe, Ihren ersten Kuss, Ihren ersten Sex, Ihr erstes Auto, Ihre erste Stelle, Ihre ersten Ferien...

Als Unternehmer, vielleicht als Aussendienstler, machen Sie sich wohl Gedanken, wie Sie mit dem Ersten Eindruck punkten können: Auf der Suche nach Aufmerksamkeit und Sympathie der Kunden und Geschäftspartner möchten wir natürlich positiv beachtet werden, positiv ankommen.

Warum nützen wir nicht öfters den unbewussten Vorteil der Beeinflussung mit einem ehrlichen Lächeln? Sympathische Menschen senden positive Signale und achten auf den Augenkontakt, bestätigen die Aufmerksamkeit mit leichtem Nicken des Kopfs, nehmen eine angenehme Körperhaltung ein und achten selbstverständlich auf Körperhygiene und einen stimmigen Gesamtauftritt.

## Möchten Sie auch die Macht Ihrer Körpersprache besser nutzen?

Erfolgreiche Menschen wissen sehr genau: In der Kommunikation zwischen Menschen wirken Sie in etwa zu 55 % über Ihre Körpersprache, zu 38 % über Ihre Stimme und nur zu 7 % über das, was Sie effektiv sagen. Unglaublich, oder? Aber beachtenswert...

Sie wirken mit 55 % über Ihre Körpersprache. – Wie stehen oder sitzen Sie da? Was tragen Sie für Kleider? Wie wirkt Ihre Ausstrahlung? Wohin schauen Sie? Lachen Sie? Ist die Distanz zum Gesprächspartner für beide angenehm?

Sie wirken mit 38% über Ihrer Stimme. – Ist diese angenehm? Melodiös? Schwungvoll? Laut? Leise? Hoch? Tief? Langsam? Schnell? Zitterig? Sie wirken bestimmt sympathischer, wenn Sie sich dem Gegenüber ein wenig anpassen.

Der Inhalt Ihres Gesagten wird nur noch mit 7% wahrgenommen. – Da Sie also mit 93 % unbewusst über den Körper sprechen, ist im Grunde fast egal, was Sie sagen. Nur fast. Und dennoch: Es kommt besondes drauf an, wie Sies sagen!

## Beispiele gefällig?

Wenn eine lachende, strahlende Frau einem Mann eine Absage, ein Nein, ausspricht, kanns sein, dass der Mann das Nein überhört, nur das Lachen sieht. Und dies wiederum heisst für ihn: «Ja!». Und wie wirken Sie? Nutzen Sie bewusst oder bereits unbewusst die Wirkung der nicht-sprachlichen Botschaft?

Nicht umsonst gilt: Es gibt keine zweite Chance für den Ersten Eindruck. Umso wichtiger ist daher, dass die Körpersprache, die Stimme und das Gesagte von unserem Gegenüber als authentisch und vertrauenswürdig wahrgenommen und anerkannt werden. So wirken Sie echt.



## Vita:

Bruno Erni, Jahrgang 1968, begann seinen Weg im Aussendienst der Winterthur Versicherungen (heute: AXA Winterthur), baute dort in kürzester Zeit eine der erfolgreichsten Hauptagenturen der Schweiz auf und setzte mehrere Grossprojekte um, bis er mit Insider-Kommunikation® als selbstständiger Verkaufs-, Persönlichkeits- und Kommunikationstrainer seine eigene Firma gründete. In seinen Coachings und öffentlichen Seminaren macht Bruno Erni Kommunikation für jedermann sichtbar. Fernsehsender, Rundfunkanstalten und Magazine sowie auch namhafte Unternehmen, die ihn immer wieder gern engagieren, erkannten sein Potenzial. Erni gehört zu den Top-100 «Trainers Excellence» im deutschsprachigen Raum. [www.erfolgsberater.ch](http://www.erfolgsberater.ch)