



Lesen Sie im Gesicht Ihres Kunden:

- ▶ Ob wir wollen, oder nicht, drücken wir mit unserer Gesichtsmimik mehr aus, als mit all unseren Worten.
- ▶ Emotionen, positiv und negativ, werden im Gesicht am deutlichsten ausgedrückt. Das Gefühlszentrum im Gehirn steuert direkt die Gesichtsmuskeln.
- ▶ Am ausdrucksfähigsten sind die Bereiche Stirn, Mund und Augen.
- ▶ Heben der Augenlider zeigt Aufgeschlossenheit.
- ▶ Gehaltener Blickkontakt zeigt Interesse.
- ▶ Wenn nur eine Augenbraue hochgezogen wird, bedeutet das Zweifel an Ihrer Aussage. Jetzt sollten Sie Beweise liefern!
- ▶ Mundwinkel werden auf beiden Seiten zusammengepresst bedeutet: Ablehnung.
- ▶ Die Gesichtszüge „versteinern“: Jetzt wird die soziale Distanz dokumentiert. Der Kunde respektiert Sie nicht als ebenbürtigen Partner.
- ▶ Beide Mundwinkel gehen ganz kurz zur Seite weg: Das zeigt Beunruhigung, Scheu, schlechtes Gewissen.

Der Mensch kann mit dem Mund soviel lügen wie er will - mit dem Gesicht, das er macht, sagt er stets die Wahrheit.
Friedrich Nietzsche

Akzeptieren wir das:

- ▶ Über 90% der Menschen sind nicht in der Lage, ihre Emotionen zu verbergen. Also sollten wir hier keinen falschen Ehrgeiz entwickeln.
- ▶ Im Gesicht unserer Mitmenschen zu lesen, haben wir schon als Baby gelernt. Wir konnten ja noch nicht sprechen.
- ▶ Danach wurde diese Fähigkeit wieder verwässert.
- ▶ Die echten Emotionen blitzen nur ganz kurz auf (Mikroexpressionen), werden aber erkannt.

Es ist schwerer, Gefühle, die man hat, zu verbergen, als solche, die man nicht hat, zu heucheln.
Francois de la Rochefoucauld