



PERSONALIA

ABRECHNUNG ADMINISTRATION RESTRUKTURIERUNG

Der erste Eindruck

Auf was man achten sollte

Wenn Sie einer Person zum ersten Mal begegnen, erfassen Sie intuitiv die Einzelheiten der Gesichtszüge, der Körperhaltung, die Kleidung, Mimik und Umgangsformen Ihres Gegenübers. Mithilfe einer inneren "Checkliste" vergleichen wir das Äußere und das Auftreten mit dem uns bekannter Personen und legen den Eindruck in einer Schublade ab.

Damit es dort auch bleibt, gibt es den "Ankereffekt". Im Verlauf des Kennenlernens suchen Sie nach Informationen, die in ein bereits vorhandenes Schema passen. Alle übrigen Signale fallen unter den Tisch und werden nicht mehr beachtet. So bleibt der erste Eindruck nachhaltig haften.

Das Outfit: Beim ersten Kennenlernen achten 43 Prozent der Männer und 44 Prozent der Frauen auf die Kleidung des anderen. Nach dem Gesicht handelt es sich bei Ihrem Outfit um den Hingucker Nummer zwei, der für den Gesamteindruck verantwortlich ist. Während Ihr Gesicht nur bedingt veränderbar ist, können Sie bei Ihrer Kleidung eine ganze Menge berücksichtigen.

Mimik und Gestik: Selbst Profis sind nicht davor gefeit, gelegentlich in die typischen Präsentationsfallen zu tappen. Bei Vorträgen laufen sie unruhig hin und her, fixieren ein Gesicht im Auditorium oder drehen dem Publikum den Rücken zu, während sie eine Darstellung auf einem Flip-Chart erläutern. Unabhängig, ob Sie vor eine Menge oder nur ein paar Leuten reden, keine Ihrer Bewegungen ist zufällig und drückt mehr aus, als Ihnen lieb ist. Die wichtigste Rolle übernimmt das Gesicht, hier ist der Blickkontakt ebenso wichtig wie eine dem Zuhörer zugewandte Körperhaltung. Vermeiden Sie es, zu starren, weil sich Ihr Gegenüber bedroht fühlen könnte. Sehen Sie weg, wenn Sie nachdenken und nehmen Sie den Blickkontakt wieder auf, wenn Sie antworten.

Der gelungene Gesprächseinstieg: Wenn Sie zum ersten Mal das Büro eines Kunden betreten, lassen Sie Ihren Blick über das Interieur schweifen. Fotos, Gemälde, Urkunden oder ein Möbelstück bieten Ihnen einen Einstieg ins Gespräch. Denn verläuft der Start eher unglücklich, können Sie auch mit einem noch so guten Fachwissen nichts mehr retten. Ist das Gespräch besonders wichtig für Sie, stellt sich schnell Lampenfieber ein: ein feuchter Händedruck, starre Sitzhaltung, sehr viel oder sehr wenig Gesichtsfarbe sowie rote Flecken im Halsbereich sind die Folge. Ein zu langes Zögern, bevor Sie eine Antwort geben, kann dazu verleiten, Ihnen Ratlosigkeit zu unterstellen. Bereiten Sie sich nicht nur vor dem Gespräch auf die Situation vor, sondern versuchen Sie auch während des Gesprächs Ihr Gegenüber und die Thematik möglichst schnell zu erfassen.

Umgangsformen: Sie sollten im Geschäftsleben jedem bekannt sein. Grüßen Sie zuerst, wenn Sie einen Raum betreten, in dem schon jemand anderes wartet. Sowohl Damen als auch Herren erheben sich zur Begrüßung, um gegenseitigen Respekt zu

bekunden. Begrüßen Sie sich mit Handschlag, so wartet der Rangniedere, bis ihm der Ranghöhere die Hand entgegenstreckt. Als Gast setzen Sie sich erst nach Aufforderung. Prüfen Sie vor dem Gespräch, ob Ihr Handy ausgeschaltet ist, um dem Gesprächspartner die volle Aufmerksamkeit widmen zu können. Reden Sie während eines Geschäftsessens frühestens bei der Vorspeise über das Geschäft, die Zeit vorher verbringen Sie mit Small Talk.

Weiterführende Literatur

Krupski, S.: Der erste Eindruck, 2009.