

Was bedeutet noch  
gleich das Arme  
Verschränken?

**EINWANDSIGNALS.**

**SEHEN**, WAS UNAUSGESPROCHEN BLEIBT!



# Joern Kettler

Coaching • Training • Consulting

**MEDIEN**

dpa •••

**SPRINGER NATURE**

**Thalia.de**

**BUNTE**

**Handelsblatt**

Süddeutsche Zeitung

EXPERTE  
FÜR  
AIRES

**Blinkist**

**EXPERT  
MARKETPLACE**

**CHIP**

**Die Presse**

manager magazin



**falstaff**

**GMX**

**Business  
Punk**

Börsenblatt

**Sales Excellence**

**ahgz**

**FOCUS**

**Weltbild**

**fit  
FOR FUN**

**ARD**

**taff**

**PSYCHOLOGIE  
HEUTE**

**hr2  
KULTUR** **hr  
INFO**

**SÄCHSISCHE SZ DE\***

**P PREGAS**

ResearchGate



manager magazin  
**Bestseller-  
Autor**

**FOCUS  
online**  
Top  
Expert

**SPIEGEL  
Bestseller-  
Autor**

# Was sind Einwandsignale?

EINWÄNDE ENTSTEHEN NICHT IM WORT, SONDERN IM GESICHT!

Die meisten Verkäufer warten auf Einwände, die ausgesprochen werden.  
Top-Verkäufer erkennen Einwände, bevor sie überhaupt formuliert werden.

Denn Mimik ist schneller als Sprache. Ehrlicher als Höflichkeit.  
Und oft der einzige Ort, an dem der wahre Einwand sichtbar wird.

Im Verkauf entscheidet deshalb nicht nur, was Ihr Kunde sagt.  
Entscheidend ist, was sein Gesicht zeigt, während er es sagt.

Wenn über 90 % der Einwände unausgesprochen bleiben, verlieren Verkäufer keine Abschlüsse wegen fehlender Argumente, sondern wegen übersehener Signale.

Dieses PDF zeigt Ihnen, wie Sie mimische Einwandsignale früher erkennen, diese ansprechen und dadurch Gespräche retten, bevor der Kunde innerlich längst ausgestiegen ist.





# Die **Baseline**.

JEDER MENSCH VERFÜGT ÜBER EIN GANZ EIGENES,  
KÖRPERSPRACHLICHES GRUNDMUSTER:  
DIE SOGENANNT**E BASELINE**.

Sie beschreibt, wie sich ein Mensch in entspannten Situationen verhält, wenn er sich sicher fühlt und über neutrale Inhalte spricht. Dieses Verhalten geschieht unbewusst und ist individuell verschieden.

Für das Lesen von Mimik und Körpersprache ist nicht das einzelne Signal entscheidend, sondern das, was sich im Vergleich zur Baseline verändert. Erst wenn sich Mimik, Spannung oder Ausdruck sichtbar wandeln, entstehen relevante Hinweise auf die wahre innere emotionale Reaktion des Gegenübers.

Wer die Baseline seines Gesprächspartners erkennt, kann nonverbale Signale deutlich präziser einordnen. So entsteht ein feineres Gespür dafür, ob Worte stimmig ankommen, Emotionen ausgelöst werden, oder sich langsam Einwände bilden, lange bevor sie ausgesprochen werden.

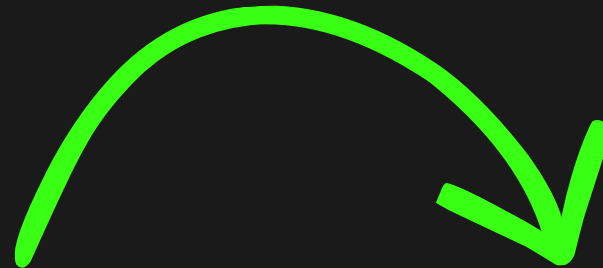


# In Bildsprache bedeutet es:

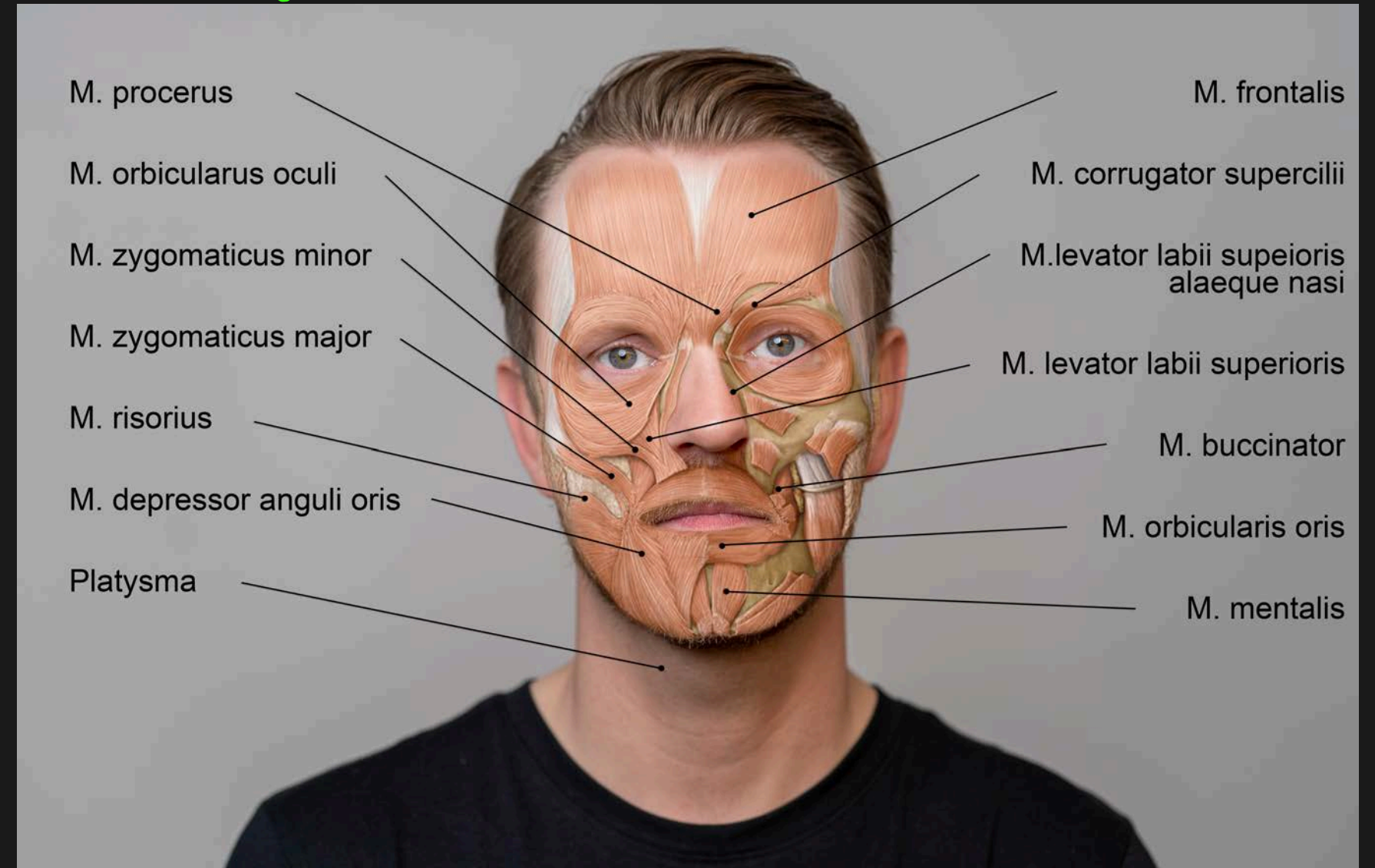


Ärger

Baseline



Die mimische Muskulatur



# Die mimische **Muskulatur**.

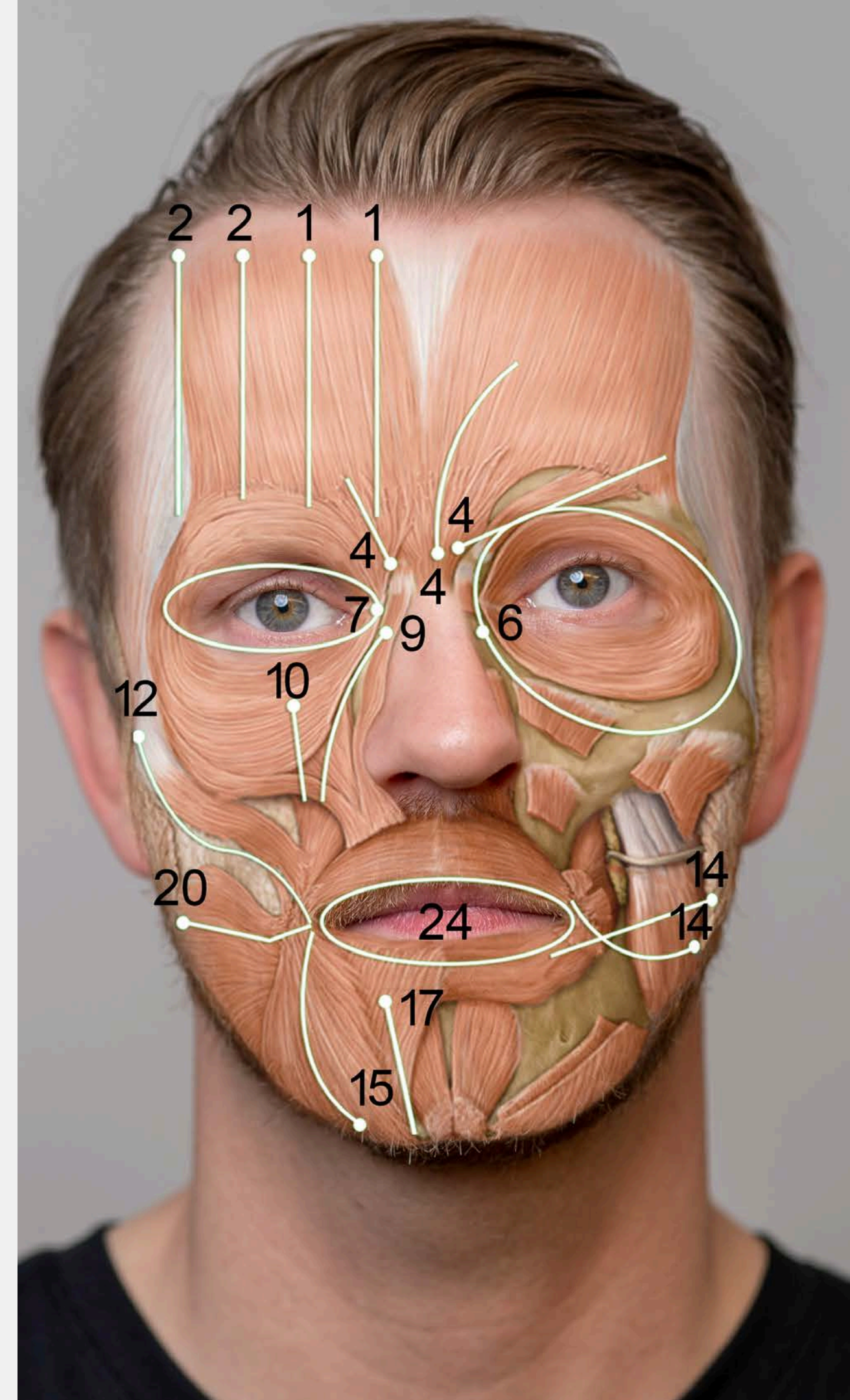
DIE MIMISCHE MUSKULATUR ZEIGT UNBEWUSST, WAS EIN KUNDE WIRKLICH FÜHLT, OB ZUSTIMMUNG, ZWEIFEL, INTERESSE ODER ABLEHNUNG. WER MIMIK LESEN KANN, ERKENNT FRÜHZEITIG, WAS UNAUSGESPROCHEN BLEIBT – UND KANN EMPATHISCH REAGIEREN.

So wie Kinder erst Buchstaben, dann Wörter und später Texte lesen lernen, trainieren wir das Erkennen mimischer Signale Schritt für Schritt.

Mimik lesen ist ein Lernprozess, durch Übung und Wiederholung wird man besser.

Fazit: Mimik deuten zu können ist keine angeborene Fähigkeit, sondern ein trainierbarer Erfolgsfaktor im Verkauf.

Die mimische Muskulatur ist direkt mit dem Emotionsbereich im Gehirn verbunden. Dieses System läuft zu 100 % unbewusst. Man kann es nicht kontrollieren. Die Wahrheit steht dem Kunden demnach regelrecht ins Gesicht geschrieben.





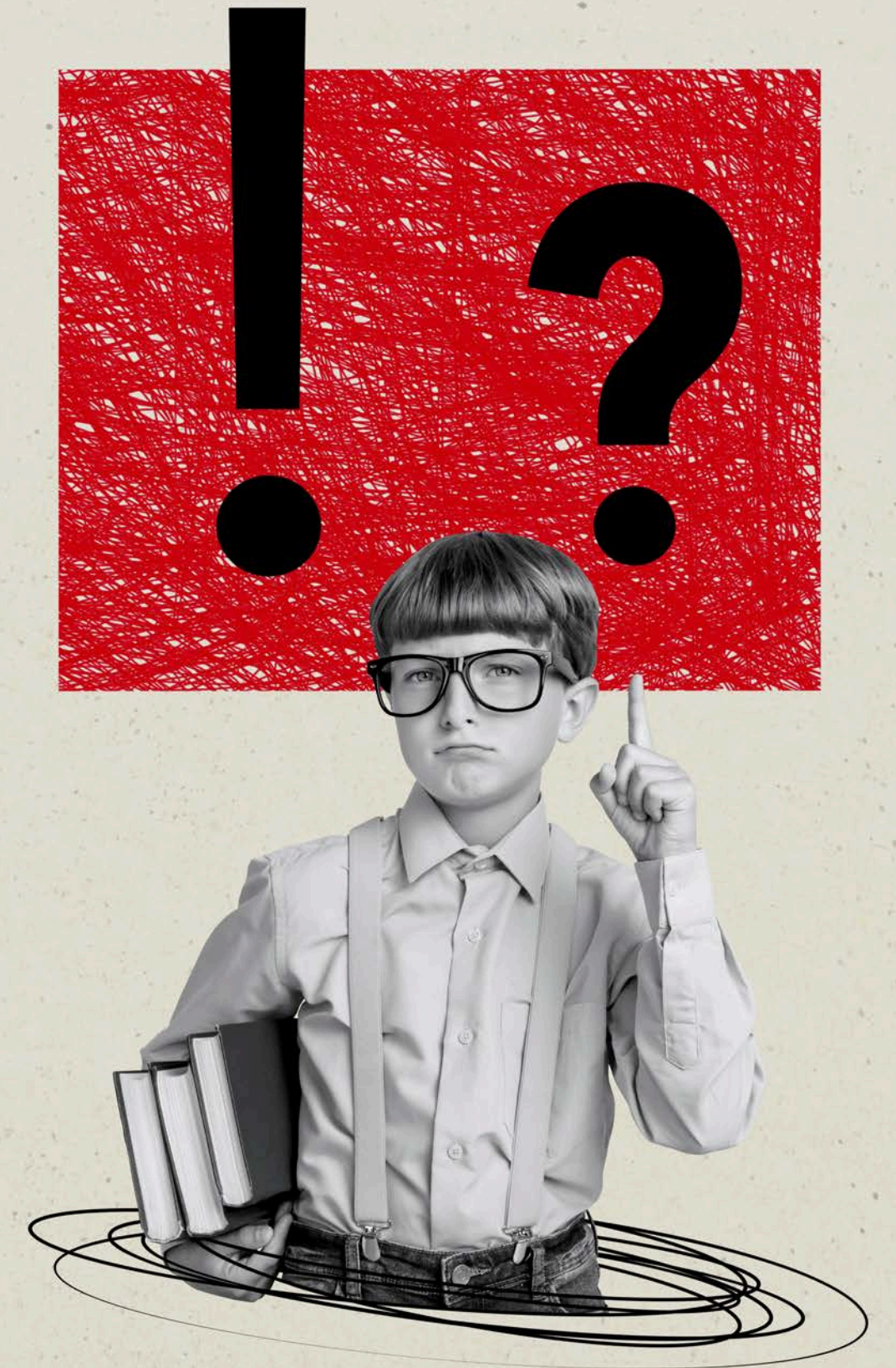
# So läuft's...

ÜBER DIE FOLGENDEN QR-CODES KÖNNEN SIE DIE MIMISCHEN BEWEGUNGEN IN ECHTZEIT UND IN ZEITLUPE SEHEN. DAS STANDBILD LIEFERT IHNEN EINE GUTE ORIENTIERUNG, DAS VIDEO ZEIGT IHNEN JEDOCH DIE ENTSCHIEDENDEN MIKROBEWEGUNGEN, DIE SIE IM VERKAUF ERKENNEN UND GEZIELT TRAINIEREN KÖNNEN.



# MACHEN! (üben)

ZU JEDER MIMIK: FORMULIEREN SIE DIE SIGNALE IN IHRER EIGENEN SPRACHE, SO WIE SIE SIE IM KUNDENGESPRÄCH NUTZEN WERDEN. NOTIEREN SIE ANSCHLIESSEND, WIE SIE PERSÖNLICH AUF DIESES EINWANDSIGNAL REAGIEREN WERDEN, MIT IHREN WORTEN, IHREM STIL UND IHRER VERKÄUFERISCHEN HALTUNG.



# **EINWANDSIGNAL 1.**

**EINPRESSEN EINES MUNDWINKELS**



# Der Mundwinkel wird einseitig eingepresst.

**Bedeutung:** Einseitig ist es ein Hinweis auf die Emotion Verachtung, bei beidseitigem Einpressen der Mundwinkel signalisiert Ihr Kunde, dass er genervt ist, weil jemand eine Handlung vollzogen hat, die ihn stört.

**Umgang:** Nutzen Sie hierfür eine Allrounder-Aussage wie zum Beispiel: „Lieber Kunde, ich habe den Eindruck, dass Sie sich davon eher distanzieren möchten.“ Es besteht auch die Möglichkeit dass zwischen Ihnen beiden keine Sympathie herrscht. In dem Fall müssen Sie sich austauschen im Verkauf.



# EINWANDSIGNAL: einpressen eines Mundwinkel.



Baseline



Einwandssignal: Verachtung



# **EINWANDSIGNAL 2.**

**IRRITATIONS-BRAUEN (ZUSAMMENGEZOGEN)**



# Das Zusammenziehen der Augenbrauen

**Bedeutung:** Kann ein Hinweis auf Ärger, Irritation oder auf Verwirrung sein.

**Umgang:** Achten Sie hier besonders auf das mimische Standardverhalten Ihres Kunden, denn gegebenenfalls kann Ihr Kunde diesen Ausdruck auch verwenden, wenn er angestrengt zuhört. Sollte es kein Standard sein stellen Sie gerne die Frage: "ich habe das Gefühl, etwas irritiert sie gerade, wollen wir darüber sprechen?"



# EINWANDSIGNAL: Zusammenziehen der Augenbrauen.



Baseline



Einwandssignal: Kognitive Ladung



# **EINWANDSIGNAL 3.**

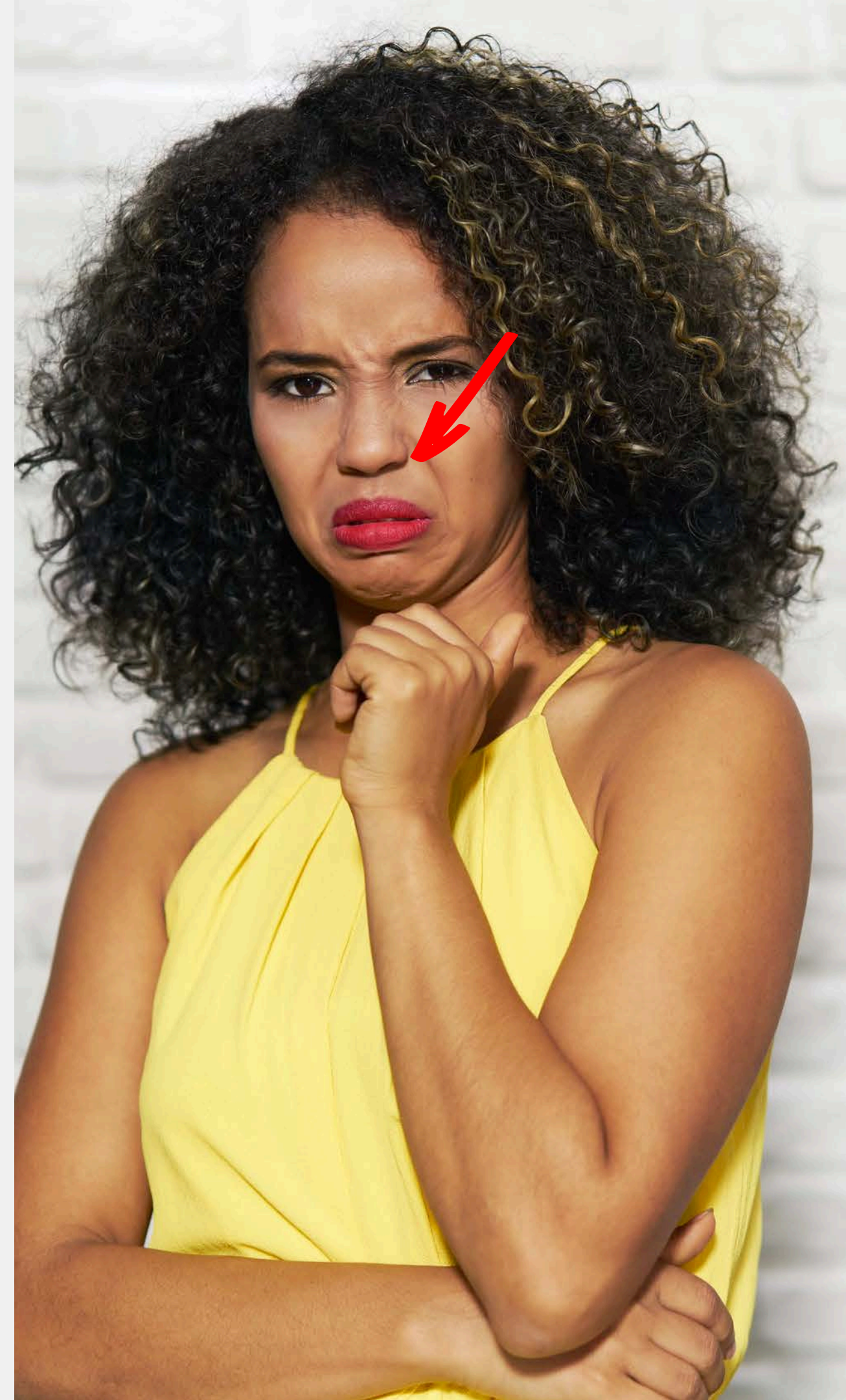
**NASERÜMPFEN**



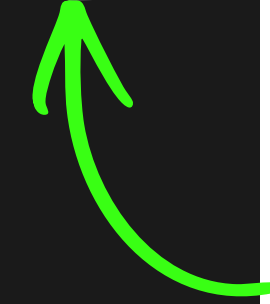
# Das Rümpfen der Nase

**Bedeutung:** Das Rümpfen der Nase kann ein Zeichen für entweder Ekel sein oder auch Skepsis ausdrücken.

**Umgang:** Wenn dieses Signal allein auftritt, rate ich Ihnen auch hier zu einer Allrounder-Aussage wie zum Beispiel: „Lieber Kunde, ich habe den Eindruck, das entspricht nicht Ihren Vorstellungen.“



# EINWANDSIGNAL: Nase Rümpfen.



Baseline



Einwandssignal: Ekel



# **EINWANDSIGNAL 4.**

**WÖLBEN (IM SINNE VON SCHÜRZEN) DER LIPPEN**



# Das Schürzen (Wölben) der Lippen

**Bedeutung:** Dieses Signal ist ein Zeichen für Interesse. Wenn es auftritt, wenn Ihnen Ihr Kunde zuhört, dann kann es ein Hinweis darauf sein, dass Ihr Kunde einen gedanklichen Einwand hat. Zusätzlich kann es bedeuten, dass ihr Kunde gerade etwas innerlich abwägt oder darüber nachdenkt.

**Umgang:** Hier empfehle ich Ihnen folgende Resonanzaussage: „Lieber Kunde, haben Sie eventuell noch Einwände oder darf ich Ihnen weitere Informationen geben, die für Ihre Entscheidung wichtig wären?“



# EINWANDSIGNAL: Schürzen (Wölben) der Lippen.



Baseline



Einwandssignal: Skepsis (unentschlossenheit)



# **EINWANDSIGNAL 5.**

**AUGENBRAUENHOCHZIEHEN**



# Die Augenbrauen werden hochgezogen

**Bedeutung:** Wenn nur das Hochziehen der Augenbrauen auftritt, ist es ein Zeichen für die Emotion Interesse. Geht der Kopf dabei zurück, ist es ein Zeichen von Skepsis.

**Umgang:** Wenn dieses Signal in der Kombination auftritt, rate ich Ihnen auch hier zu einer Allrounder-Aussage wie zum Beispiel: „Lieber Kunde, ich habe den Eindruck, das entspricht nicht Ihren Vorstellungen.“ oder „ich habe das Gefühl, da stimmen sie mir nicht zu?“



**EINWANDSIGNAL:**

**Augenbrauen werden hochgezogen.**



Baseline



Einwandsignal: Ungläubigkeit



# **EINWANDSIGNAL 6.**

**NACH OBEN ZIEHEN DER OBERLIPPE**



# Die Oberlippe wird hochgezogen

**Bedeutung:** Das beidseitige Hochziehen der Oberlippe ist ein verlässliches Zeichen für Ekel oder Ablehnung, vor allem auf psychischer Ebene. Dies bedeutet, dass es entweder ein moralischer Ekel oder auch ein interpersoneller Ekel sein kann. Es wird also entweder eine Handlung oder die persönliche Einstellung einer Person abgelehnt.

**Umgang:** Nutzen Sie hierfür wieder eine Allrounder-Aussage wie zum Beispiel: „Lieber Kunde, ich habe den Eindruck, dass Sie sich davon eher distanzieren möchten.“



# EINWANDSIGNAL:

Die Oberlippe wird hochgezogen.



Baseline



Einwandssignal: psychologischer (moralischer) Ekel



# **EINWANDSIGNAL 7.**

**DEUTLICHES HERUNTERZIEHEN DER MUNDWINKEL**



# Die Mundwinkel werden heruntergezogen

**Bedeutung:** Wenn nur das Hochziehen der Augenbrauen auftritt, ist es ein Zeichen für die Emotion Interesse. Geht der Kopf dabei zurück, ist es ein Zeichen von Skepsis.

**Umgang:** Helfen Sie Ihrem Kunden durch eine empathische Resonanzaussage, die Trauer zu lösen. Dabei könnte die Aussage wie folgt formuliert werden: „Lieber Kunde, ich habe den Eindruck, etwas bedrückt Sie.“



# EINWANDSIGNAL: herunterziehen der Mundwinkel.



Baseline



Einwandssignal: leichte Trauer (schade)



# AKRONYM ZUM LERNEN.

**E**inpressen eines Mundwinkels

**I**rritations-Brauen (zusammengezogen)

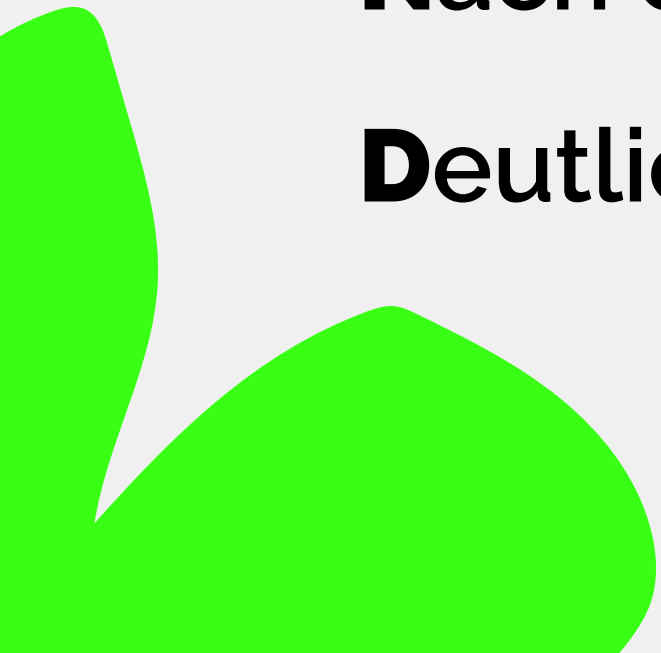
**N**aserümpfen

**W**ölben (im Sinne von Schürzen) der Lippen

**A**ugenbrauenhochziehen

**N**ach oben ziehen der Oberlippe

**D**eutliches Herunterziehen der Mundwinkel



# Disziplin schlägt Motivation



**01**

## **LERNEN. LERNEN. LERNEN.**

Die Die Zeichen der Mimik zuerst auswendig lernen.

**02**

## **MACHEN / MUT**

Sich Sich trauen, die Zeichen der Mimik anzusprechen.

**03**

## **ERNEUTES LERNEN UND UMSETZEN**

Lernen, mit dem gesagten des Kunden umzugehen.

**NICHTS  
ALS DIE  
UNWAHRHEIT!**  
Der Code hinter der Lüge

manager magazin  
**Bestseller  
Platz 1**

**SPIEGEL  
Bestseller**

#1 Best Seller  
**amazon**



**JOERN  
KETTLER**

▶ ForwardVerlag



Joern Kettler

## HEARTselling statt HARDselling

Kunden lesen  
und verstehen lernen

**SPIEGEL  
Bestseller-  
Autor**

manager magazin  
**Bestseller-  
Autor**

Springer Gabler

Edition Sales Excellence



Joern Kettler

## Mit Empathie verkaufen

Emotionale Intelligenz als Sales-Code –  
so finden Sie den besten Zugang  
zum Kunden

**SPIEGEL  
Bestseller-  
Autor**

manager magazin  
**Bestseller-  
Autor**

Springer Gabler

**Vielen Dank** für die Zeit.

**Joern  
Kettler**

Coaching • Training • Consulting

[www.joernkettler.de](http://www.joernkettler.de)

**E-MAIL**

[hallo@joernkettler.com](mailto:hallo@joernkettler.com)

**SOCIAL MEDIA**

[@joernkettler](https://www.instagram.com/joernkettler)

**PHONE**

0176 76 71 87 98



**JOERN\_KETTLER**