

Der kleine Pinocchio-Detektor: 10 Tipps, wie Sie verborgene Wahrheiten enthüllen



Beobachten Sie das Gesicht des Kunden

1. Wer nicht alles sagt, hält häufig ganz bewusst Blickkontakt, aber blinzelt dabei häufiger.
2. Schauen Sie auf die Muskeln rund um das Auge. Lacht der Mund, wobei die Augen unbewegt bleiben, ist das Lachen vielleicht nicht echt.
3. Aufrechte Gefühle dauern nicht länger als fünf bis maximal zehn Sekunden. Ein zu langes aufgesetztes Lächeln könnte ein Indiz sein, dass etwas nicht gesagt wurde.

Deuten Sie die Körpersprache des Kunden

4. Sollten Körpersprache und verbale Äußerungen nicht im Einklang sein, stimmt etwas nicht. Der Satz: „Ihr Vorschlag hört sich gut an“, begleitet mit einem Stirnrunzeln oder Kopfschütteln kann ein Indiz dafür sein, dass hier noch weiterer Klärungsbedarf besteht.
5. Schulterzucken, Handinnenflächen nach oben gehoben weisen oft daraufhin, dass nicht alles gesagt wurde.
6. Fühlt sich der Kunde in der Situation nicht wohl, wird er versuchen, auf Abstand zu gehen zum Beispiel durch Zurückweichen oder verschränkte Arme.
7. Wem bewusst ist, dass er mit etwas hinter dem Berg hält, hält häufig instinktiv in seiner Bewegung inne, damit ihn seine nonverbale Kommunikation nicht verrät.

Hören Sie dem Patienten zu

8. Stellen Sie offene Fragen, damit Sie den Kunden zum Reden bekommen. Umso mehr er sagt, je eher haben Sie die Möglichkeit, der ganzen Wahrheit auf den Grund zu gehen.
9. Eine erlebte Geschichte ist im Gedächtnis abgespeichert und kann vom Kunden in jeder Form leicht abgerufen werden. Vorwärts und rückwärts, mittendrin und nicht chronologisch. Hinterfragen Sie die Fakten.
10. Wiederholt der Kunde Ihre Frage oder stellt Gegenfragen, bevor er antwortet, kann das ein Versuch sein, Zeit zu gewinnen.