EMOTIONEN ERKENNEN

Sechs Emotionen im Verkaufsgespräch: woran du sie hörst und was du dann tust.

EMOTION	WORAN DU SIE HÖRST	WAS DU TUST
Begeisterung	schneller, lauter, eigene Beispiele	konkret werden, nächsten Schritt vorbereiten
Neugier	viele Rückfragen, „Wie funktioniert …?“	zeigen statt erklären
Erleichterung	Ausatmen, „Das wäre gut“	das gelöste Problem in seinen Worten wiederholen
Zögern	Pausen, „Hm“, kürzere Antworten	nachfragen, was gerade dagegen spricht
Skepsis	„Das sagen alle“, Frage nach Belegen	ein konkretes Beispiel statt eines Versprechens
Ungeduld	Unterbrechungen, „Kurz bitte“	auf den Punkt kommen, Zeitrahmen anbieten

WENN WORTE UND STIMME NICHT ZUSAMMENPASSEN

- ☐ **Ein Ja, das zögert**
  Langsames „Ja, klingt gut“ nach langer Pause: nachfragen, was noch fehlt.
- ☐ **Ein Nein, das offen ist**
  „Eigentlich nicht“ mit Rückfrage danach: Interesse ist da, der Zeitpunkt passt nicht.

Emotionen sind Hinweise, keine Beweise. Frag nach, bevor du dich auf eine Deutung verlässt.