

## FRAUEN IM AUTOHAUS

# Starker Auftritt

Damit Autohauschefinnen und -mitarbeiterinnen nicht ihre eigene Kompetenz untergraben, sollten sie auf die richtige Körpersprache achten. Ein paar Tipps dazu von unserer Expertin Tanja Herzig.

## KURZFASSUNG

Mit der richtigen Körpersprache sind Frauen im Beruf erfolgreicher – da ist sich Trainerin und Diplom-Kauffrau Tanja Herzig sicher. Doch welche Möglichkeiten für den beruflichen Erfolg bieten unser Gesicht, unsere Hände und unser Körper überhaupt? Denkanstöße fürs hektische Tagesgeschäft.

**S**ie sind gebildet, Profis auf ihrem Gebiet, fachkompetent, sehen gut aus und werden trotzdem oft nicht als kompetente Ansprechpartnerinnen, Mitarbeiterinnen, Teamleiterinnen oder Geschäftsführerinnen wahrgenommen: Frauen im Autohaus. Woran liegt das?

Ein kurzer Exkurs dazu: Mit einem freundlichen „Bitte!“ und einem leichten Lächeln überreicht uns die Verkäuferin unsere Rechnung. Gleicher Wortlaut, aber ein etwas anderes Szenario: Missmutig ringt sich die Verkäuferin ein „Bitte!“ heraus und deponiert die Rechnung vor uns, ohne sich uns zuzuwenden.

Was so banal klingt, zeigt sehr anschaulich, welchen Stellenwert unsere Stimme und unsere Körpersprache haben, wenn wir miteinander zu tun haben.

Oft ist es „nur“ die Körpersprache, die uns Frauen etwas anderes sagen lässt, als wir eigentlich beabsichtigen. Bildlich gesehen können wir uns mit einer Rakete vergleichen. Der Inhalt, das, was wir sagen, macht nur einen kleinen Teil unserer Kommunikation aus. Um diese kleine Nutzlast ins All oder zu unserem Gegenüber zu befördern, brauchen wir noch einen leistungsstarken Träger. Unsere Körpersprache und unsere Stimme bestimmt, wie wir etwas sagen.

### Bestandteile der Körpersprache

Schon Paul Watzlawick sagte, wir können einfach nicht nicht kommunizieren. Das bedeutet im Umkehrschluss, wir kommunizieren immer, ob wir es wollen oder nicht. Natürlich trifft das auch auf Männer



zu. Aber ich vertrete die Meinung, dass besonders Frauen durch eine aktive Beeinflussung ihrer Körpersprache zu einem souveräneren und stärkeren Auftritt gelangen. Körpersprache ist für jeden wichtig. Ich stelle jedoch immer wieder fest, dass gerade Frauen durch deren Einsatz oft ihre eigene Kompetenz untergraben.

### Unsere Mimik

Körpersprache lässt sich unterteilen in Mimik, Gestik und Haltung. Lassen Sie uns doch nun gemeinsam einen Blick auf die Möglichkeiten werfen, die uns unser Gesicht, unsere Hände und unser Körper bietet.

Schauen wir einander ins Gesicht, sind meist die Augen unseres Gegenübers am

präzentesten. Unser Blick ist ein wirkungsvolles Werkzeug, zuweilen gar eine Waffe. Wie sagen wir so schön: Ein Blick sagt mehr als tausend Worte. Wir erkennen schnell die Gesinnung unserer Mitmenschen, wenn wir ihnen in die Augen sehen, auch ohne ein gesprochenes Wort. In schwierigen Situationen empfinden wir Blicke aber oft als bohrend. Um dieser scheinbaren Bedrohung auszuweichen, senken besonders häufig Frauen den Blick. Mit dieser Vermeidung einer Konfrontation haben sie leider automatisch den Kürzeren gezogen. Zwingen Sie sich also dazu, auch einem harten Blick standzuhalten und andersherum auch Ihren eigenen Blick einzusetzen, um Ihre Ziele zu erreichen.



## Unsere Gestik

Kommen wir zu unseren Händen, verschonen wir hier häufig auch viele Kompetenzpunkte. Aus Angst wild zu gestikulieren, halten wir unsere Arme lieber stocksteif an den Körper gepresst. Und wohin mit den Händen? Die sind irgendwie immer im Weg! Da haben wir die Rechnung ohne unser Gehirn gemacht. Unser Denkapparat liebt Gestik nicht nur, er braucht sie auch zum einfacheren Sprechen. In dem Moment, in dem Sie die entstehende Energie nicht durch eine offene und dynamische Gestik entweichen lassen, sucht sie sich einen anderen Weg. Das Ergebnis sind wackelnde und wippende Beine, Arme und Köpfe. Oder ein fahriger Griff durchs Haar. Oder eine Berührung des Gesichts. Keine Gestik der Welt kann Sie so inkompetent wirken lassen wie diese „Energieexplosionen“. Das Schöne an einer natürlichen Gestik: Sie sorgen automatisch dafür, dass Ihr Gegenüber Ihnen besser folgen kann. Wer will das nicht?

## Unsere Haltung

Vervollständigen Sie Ihren Auftritt durch einen sicheren Stand und einen souveränen Gang. Auch wenn uns der damenhafte Stand mit schick eingeknicktem Bein beigebracht wurde, der Ausgleichsschritt so schön bequem ist oder die überkreuzten Beine unsere ständigen Begleiter sind: So stehen Sie nicht fest auf dem Boden und sind damit für Ihren Gesprächspartner nicht nur physisch, sondern auch verbal und mental leicht aus dem Gleichgewicht zu bringen. Positionieren Sie stattdessen die Füße hüftbreit

## RAKETEN-KOMMUNIKATION

- 7 Prozent Nutzlast = Inhalt
- 93 Prozent Träger = Körpersprache und Stimme

in einer geraden Linie mit Ihren Schultern, Ihr Gewicht gleich verteilt.

## Unsere Stimme

Aber nicht nur unsere Körperhaltung bestimmt, wie wir etwas sagen, auch der Ton macht die Musik. Obwohl wir häufig denken, dass wir unsere Sprechart nicht ändern können, sind wir doch in der Lage, unsere Stimme aktiv zu beeinflussen.

Viele Frauen sprechen tendenziell eher schnell, manchmal sogar gehetzt und in einer hohen Tonlage. Stellen Sie sich eine Verkäuferin im Autohaus vor: Sie spricht rasend schnell und in einer hohen Tonlage. Haben Sie den Eindruck, dass sie bestens über das Fahrzeug Bescheid weiß, eine kompetente Verkäuferin mit jahrelanger Berufserfahrung ist und alle Ihre Fragen aus dem Stegreif beantworten kann?

## Unsere Geschwindigkeit und Tonlage

Gehetzt zu sprechen wirkt nicht kompetent. Sie sind gut ausgebildet. Sie wissen viel. Sie sind gut in dem, was Sie tun. Dann sprechen Sie auch so: Nehmen Sie sich Zeit, sprechen Sie ruhig und ausgeglichen. Mit gezielten Stimmtrainings können Sie auch üben, eine für Sie perfekte Tonlage zu treffen. Das hat für Sie mehrere Vorteile:

- Sie wirken kompetent und selbstsicher.
- Ihre Stimme klingt natürlich.
- Sie schonen Ihre Stimmbänder.

## Legen Sie mal eine Pause ein

Wo wir schon über die Geschwindigkeit sprechen. Gönnen Sie sich und Ihrem Gegenüber öfters mal eine Pause. Wie viele Frauen rattern ohne Punkt und Komma das runter, was sie sagen wollen? Nur um endlich fertig zu sein, nicht mehr im Fokus stehen zu müssen, keine Blicke mehr auf sich spüren zu müssen, um wieder mit der Umgebung verschmelzen zu können. Werden Sie sichtbar! Und Sichtbarkeit bedeutet Selbstsicherheit. Sie sagen viel mehr, wenn Sie mal nichts sagen. Setzen Sie Pausen gezielt und häufiger ein, wenn Sie sprechen. Das verleiht Ihnen und Ihrem Gesagten wesentlich mehr Gewicht.

## Verschiedene Welten

Was Frauen durch das Wissen und Anwenden von „Männer-Spielregeln“ bewirken können, erfahren Sie genauso wie weitere Details zu Körpersprache und Stimme im Videotraining auf AUTOHAUS next. Schauen Sie vorbei, ich freue mich auf Sie!

Tanja Herzig ■



**Tanja Herzig** ist Diplom-Kauffrau und geprüfte Business-Trainerin (BDVT). Mit ihrem Unternehmen KORU Training, Coaching & Consulting ist sie auf den Automotivebereich spezialisiert.

## DREI MODULE, SPANNENDE TIPPS

Auf AUTOHAUS next, dem neuen Vorteilsangebot für alle AUTOHAUS-Abonnenten, ist jetzt ein neues Videotraining online. Das Thema: Frauen im Autohaus. Neben der „Körpersprache“ in Modul 1 thematisiert unsere Expertin Tanja Herzig in Modul 2 die „Stimme“ und in Modul 3 „Verschiedene Welten“. Wie finde ich die richtige Tonlage? Wann mache ich eine Pause, wann einen Punkt? Oder wie sollte ich mich als Frau in einer Männerwelt bewegen? Trainerin Herzig gibt auf all diese Fragen praktische Antworten – immer bezogen auch auf den Alltag im Betrieb. Also rein in den eCampus – und trainieren!



**Patrick Neumann**, stellvertretender Chefredakteur AUTOHAUS

„Engagiert, kompetent und unterhaltend. Tanja Herzig bringt ihr Thema auf den Punkt. Anschaulich wird das Ganze, wenn sie beispielsweise in Modul 1 die richtige Körperhaltung vorführt – so bewegen Sie sich in Zukunft sicher und selbstbewusst im Verkaufsraum.“

**AUTOHAUS** next

[next.autohaus.de](http://next.autohaus.de)