

## ↳ Tipp: Haptik – wer berührt, führt

**Aktives Zuhören, „ganz Ohr sein“**, körpersprachliche Signale aussenden, Ziele bildhaft darstellen: Führungskräfte nutzen vor allem den visuellen und auditiven Sinneskanal. Mitarbeiter begreifen Dinge jedoch am besten, wenn sie sie zudem begreifen können und eine Information auch über die körperliche Wahrnehmung erlebbar wird. „Haptik“ kommt aus dem Griechischen, bedeutet „den Tastsinn betreffend“ und bereichert Ihre Führungsarbeit:

- Wer berührt, führt: Der Händedruck bei der Begrüßung kann dazu dienen, Vertrauen aufzubauen oder Führungsstärke zu demonstrieren, je nach Kontext. Achtung: Berührungen wie das Führen des Mitarbeiters durch den Griff an den Ellbogen müssen im Rahmen der gesellschaftlich akzeptierten Konventionen bleiben. Ansonsten halten Sie zirka 80 Zentimeter Abstand zum Gegenüber.
- Sie wollen dem Verkäufer zeigen, dass eine Verhaltensänderung oder eine Verkaufsstrategie zu Mehr-Umsatz führt. Lassen Sie ihn diesen Mehr-Umsatz mit einem Taschenrechner selbst ausrechnen. Ihr Verkäufer denkt: „Wenn ich es selbst ausrechne, ist es auch richtig.“
- Es gibt Verkaufshilfen, um Kunden haptisch zu überzeugen. Zum Beispiel: Ihre Verkäufer lassen den Kunden selbst rechnen, ihn Notizen machen, das Produkt anfassen, beschnuppern, ertasten. Sie machen die Übergabe der Visitenkarte zu einem unvergesslichen Aha-Erlebnis, indem Sie Ihren Mitarbeitern zu einer Karte zum Ausklappen oder mit einem ungewöhnlichen Aufdruck (Anfahrtsskizze) verhelfen.



**Karl-Werner Schmitz** ist Unternehmer und Autor. Kontakt: [www.haptische-verkaufshilfen.de](http://www.haptische-verkaufshilfen.de)