3| 2016
Euro 6,20 · G 46527

IVD West e.V.
Nordrhein-Westfalen
Rheinland-Pfalz
Saarland

www.ivd-west.net

iMMO.professional

Offizielle Fachzeitschrift des Immobilienverband Deutschland IVD
Verband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen Region West e.V.

Aktueller Schwerpunkt:

Unsere neue Online-Welt

VERTRAUEN – alles, was zählt

Frau Melzig und ihr Lebensgefährte, Herr Schwede, interessierten sich für ein seltenes Objekt in Köln-Junkersdorf. 250 qm Wohnfläche, 6 Zimmer, beste Lage, 530 qm traumhafter Garten, nicht einsehbar, mit Pool und viel Sonne. Die letzte Modernisierung war mit 2013, der KP mit € 1,7 Mio. angegeben. Das Vorgespräch war schon nicht optimal verlaufen, aber das Paar wollte das Haus unbedingt in Augenschein nehmen.

Anno Lauten,
Dipl. Sänger, Stimmtrainer
& BusinessCoach

Vor Ort waren sie sehr angetan und beim Rundgang stellten sie die üblichen Fragen. Herr Blüm, der Makler, hatte sich aus Zeitmangel nicht gründlich mit dem Objekt beschäftigt und so konnte er einige Fragen nur sehr oberflächlich beantworten. Unter anderem wusste er nicht, ob auch die Fußbodenheizung und die Pool-Technik 2013 modernisiert worden waren. Er war sehr unsicher und das zeigte sich in seiner stockenden Sprache, seiner krampfigen Körperhaltung und ausweichenden Blicken. Zum Abschied versicherte er, die Fragen klären zu wollen und nachzuliefern – doch das Paar war nachhaltig verunsichert und orientierte sich schließlich anders.

In meinen Trainings mit Maklern stelle ich immer wieder fest, dass viele sehr unbewusst kommunizieren. Sie sprechen sinnvolle Worte, gute Argumente, vermitteln aber unterschwellig, dass sie selber Zweifel haben, ob das Objekt wirklich so viel wert ist. Woran liegt das?

Stimme und Körpersprache verraten jenseits des Verstandes alles über die Glaubwürdigkeit eines Menschen.

Wenn ich irgendwo ein Vermögen investieren will, basiert das auf Vertrauen. Und da kommen eine ganze Menge Faktoren zusammen. Es zählt zunächst der erste Eindruck: Die Reputation und das Image der Firma, die Kleidung, das Auftreten, das Auto des Maklers... Wenn ich dann aber im Kontakt ein mulmiges Gefühl bekomme, werde ich doch zurückhaltend – und dabei ist es mir ganz gleich, welches die Gründe dafür sind, dass der Verkäufer unsicher ist. Und wenn er einfach nur drei Nächte nicht gut geschlafen hat, schlecht aussieht und unkonzentriert redet, kann das dazu führen, dass das Vertrauen nicht wächst, weil jeder Mensch unweigerlich Rückschlüsse auf das Objekt und die Firma zieht. Man denkt unbewusst: Der Laden läuft schlecht, an dem Projekt ist doch was faul.

Allein eine bewusste Kommunikation kann hier die Grundlage schaffen für das Entstehen einer vertrauensvollen Beziehung. Unsicherheit sollte man nicht unter den Teppich kehren, indem man versucht, sie zu überspielen. Zu viel reden und das Sprechen ohne Pausen macht die besten Argumente kaputt. Eine übertriebene Gestik oder ein aufgesetztes Lächeln untergräbt Ihre Glaubwürdigkeit. Nicht auf den Punkt kommen, immer mit der Stimme nach oben am Ende einer Phrase, signalisiert Unsicherheit. Eine unumstößliche Aussage treffen Sie, indem Sie die Stimme am Satzende senken.

Tipp: Laden Sie sich ein Stimmgerät als App (für Apple z.B.: Saiten Stimmgerät von Illom oder Pitched von Stonekick für Android) auf Ihr Smarty und üben Sie, die Stimme gezielt nach oben und unten zu führen.

www.AnnoLauten.de
www.Stimm-Werkstatt.de ■

Anno Lauten ist Diplom Sänger, Autor und einer der führenden Kommunikationstrainer in D-A-CH. Aus den Erfahrungen seiner über 20-jährigen Selbstständigkeit als Unternehmer und Businesscoach im Bereich Vertrieb und Service, extrahiert er wertvolle Impulse für die Kommunikation und Gesundheit Ihrer Mitarbeiter. Der Inhaber der Stimm-Werkstatt führt mit seinem Team ganzheitliche Beratungen und Trainingsmaßnahmen für Unternehmen durch, bei denen stimmlich-kommunikatives Handwerkszeug vermittelt wird und zugleich Werte, Sinn und Gesundheit.