

## Der erste Eindruck

Der erste Eindruck geschieht immer, er geschieht immer unbewusst und er geschieht in sekundenschnelle. Das heißt, eh Sie sich versehen, stecken Sie schon in einer Schublade. Denn nichts anderes passiert beim ersten Eindruck. Es ist die Entscheidung darüber, ob man jemanden sympathisch oder unsympathisch findet. Und zack, ist man erst einmal in dieser Schublade. Sie werden das von sich auch kennen, wenn Sie jemanden das erste Mal sehen, dass Sie ihn direkt eingeordnet haben: nett/nicht nett oder sympathisch/unsympathisch. Das geschieht blitzschnell, ganz automatisch, aus dem Bauch heraus, ohne dass Ihnen bereits klar wäre, warum Sie diese Person so eingeordnet haben. Diese Einteilung in „Freund“ oder „Feind“ ( sprich: sympathisch oder unsympathisch) liegt daran, dass gewisse Mechanismen, die früher entwicklungsstechnisch für das Überleben notwendig waren, im menschlichen Gehirn immer noch aktiv sind. Erst nach genauerem hinsehen bzw. nachdenken, wird Ihnen klar, warum Sie diese Person so eingestuft haben.

Ein positiver erster Eindruck schafft eine positive Grundstimmung. Ihr Gegenüber fasst dadurch Vertrauen zu Ihnen und kann sich auf Sie einlassen. Ein negativer erster Eindruck schlägt sich direkt negativ auf das Vertrauensverhältnis nieder. Auch wirft er ein negatives Bild auf Ihre Firma, die Sie repräsentieren. Und nach wie vor gilt:

**Es gibt keine zweite Chance für Ihren ersten Eindruck!**

Psychologischen Studien zufolge setzt sich der erste Eindruck zu 55 % aus unserer Kleidung und Körpersprache zusammen, 38 % macht die Stimme aus und nur 7 % das, was wir sagen! Das bedeutet, Ihr Auftreten und Ihre Ausstrahlung sind enorm wichtig!

### **Der erste Eindruck => Kleidung und Körpersprache (55 %):**

Beim ersten Eindruck spielt die Kleidung eine entscheidende Rolle. Denn die Menschen sehen nicht zuerst unsere Fähigkeiten, Intelligenz oder den Dokortitel, sondern unsere Kleidung. Deshalb haben Sie auch schon – bevor Sie überhaupt das erste Wort gesagt haben – Ihre Visitenkarte abgegeben: nämlich mit der Wahl Ihres Anzugs oder Kostüms, mit der Wahl Ihrer Schuhe oder sogar Socken! Kleidung hat immer Signalwirkung. Mit der Wahl Ihrer Kleidung drücken Sie nicht nur aus, wie wichtig oder unwichtig Sie sich selbst empfinden, sondern sie ist auch immer Ausdruck der Haltung anderen gegenüber. Die meisten Menschen empfinden falsche bzw. unangebrachte Kleidung als Missachtung ihrer Person oder Situation. Das wirkt sich negativ auf den ersten Eindruck aus. Auch ist die Gefahr groß, dass Ihr Gegenüber denkt: Wenn jemand nachlässig mit seiner Kleidung ist, ist er eventuell auch in anderen beruflichen Dingen nachlässig. Seien Sie sich immer bewusst, was Sie ausstrahlen bzw. signalisieren möchten und wählen Sie danach Ihre Kleidung aus. Möchten Sie seriös, kompetent und vertrauenswürdig wirken, liegen Sie mit klassischer Kleidung genau richtig.

Bei der Auswahl Ihrer Kleidung sollten Sie stets bestimmte Kriterien überprüfen:

- Welche Erwartungen haben andere an meine Kleidung (Kunde, Chef, Gastgeber etc.)?
- In welchem Umfeld bewege ich mich (beruflich, privat, offiziell etc.)?
- Gibt es für spezielle Anlässe feststehende Kleidungs-Gepflogenheiten?
- Was passt zu meinem Kleidungsstil?

### **Körpersprache**

Ihr Körper spricht – immer! Menschen können nicht nicht kommunizieren! Ob Sie wollen oder nicht, Ihr Körper sendet ständig Botschaften über Ihre Stimmung, Gedanken und innere

Haltung aus! „*Passen Sie immer auf, was Sie denken, denn Ihr Gegenüber könnte es bereits wissen!*“ Die äußere Haltung wirkt sich zwangsläufig auf die innere Haltung aus und umgekehrt! Vermeiden Sie körpersprachliche Signale, die Ihr Gegenüber als Verschlussenheit, Desinteresse oder Unsicherheit deuten könnte. Hände in den Hosentaschen oder verkreuzte Arme vor der Brust sind beim ersten Eindruck tabu. Eine offene und entspannte Körpersprache bestimmt dagegen positiv Ihren ersten Eindruck.

### **Die wichtigsten Botschaften Ihres Körpers beim ersten Eindruck:**

#### **Die Mimik:**

Zur Mimik zählen alle Bewegungen des Gesichts. Augen, Mund, Wangen, Stirn- und Augenbrauen kurz: alle Gesichtsmuskeln erzeugen Ihre Mimik. Es ist weitaus komplizierter, die eigene Mimik zu trainieren, als sich andere nonverbale Signale anzueignen. Fehlende Gesichtsbewegungen wirken auf die meisten Menschen verunsichernd, leblos und unsympathisch. Überzogene Mimik hingegen erweckt leicht den Eindruck von Unehrlichkeit, Übertreibung. Versuchen Sie Ihre Mimik so einzusetzen, dass sie das Gesagte unterstreicht und Sie so authentisch wirken. Die Augen sind besonders wichtig, da sie viel von Ihnen verraten. Blickkontakt mit Ihrem Gegenüber ist ein Zeichen von Wertschätzung und Interesse und darf deshalb beim ersten Eindruck in keinem Falle fehlen.

#### **Die Schultern:**

Fallen die Schultern zu weit nach vorn, wirken Sie, als könnten Sie die Last nicht mehr tragen. Sind die Schultern dagegen nach hinten gezogen, wird die Brust herausgestreckt, der Oberkörper richtet sich auf und der Kopf verfällt automatisch in eine hochnäsige wirkende Position. Entspannt und locker wirkt es, wenn Ihre Schultern locker fallen und Sie sie weder nach vorn noch nach hinten oder nach oben ziehen. Lassen Sie die Arme entspannt neben dem Körper baumeln. Lockere Arme sind die Voraussetzung für eine angenehme Gestik.

#### **Die Hände:**

Die Bedeutung der Hand liegt nicht allein in ihrer präzisen Handlungs- und Wahrnehmungsfähigkeit, sondern in ihrer Wechselbeziehung zwischen Hand und Gehirn. Hände sprechen immer. Ganz gleich, ob sie in Bewegung sind oder stillgehalten werden. Dabei muss die Ruhestellung nicht automatisch Ausgeglichenheit bedeuten. Je nach Spannungszustand kann auch eine unbewegte Hand Verkrampfung, Unsicherheit oder Angst signalisieren. Die „Sprache der Hände“ offenbart sich in allen Körperhaltungen. Häufig werden Bewegungen zum Kopf oder zu anderen Körperteilen gemacht. Ebenso oft beschäftigen Hände sich mit irgendetwas (Kugelschreiber, Ring, Kette etc.) Das Spielen mit der Kette, den Haaren oder einem Ohrring wird bei Frauen als typische Verlegenheits- und Unsicherheitsgeste gesehen. Beim Mann ist es das Zupfen am Bart oder Reiben am Kinn. Diese Gesten sollten vermieden werden.

#### **Die Beine und Haltung:**

Die Beine sorgen zusammen mit Ihren Füßen für Ihren Stand. Das Gewicht wird gleichmäßig auf beide Füße verteilt oder Sie haben ein Standbein und ein Spielbein. Der Abstand zwischen den Füßen entspricht der Beckenbreite. Füße, Hüften und Schultern sollen eine senkrechte Linie ergeben. Schultern entspannen (nicht hochziehen oder nach vorne beugen). Arme hängen locker rechts und links am Körper herunter, ohne dass die Hände die Beine berühren. Kopf, Hals und Wirbelsäule sollen in eine gerade Linie gebracht werden, das Kinn weder hochgeschoben noch zurückgeschoben. Der Blick ist geradeaus gerichtet und jederzeit bereit, Augenkontakt aufzunehmen.

## **Distanz**

Ganz wichtig bei der Körpersprache und beim ersten Eindruck ist die Distanz. Jeder Mensch hat ein unterschiedliches Distanzbedürfnis. Dabei ist es entscheidend, dieses zu erkennen und zu respektieren. Mangelnde Distanz kann ein sehr ungutes Gefühl bei Ihrem Gegenüber auslösen und negative Auswirkungen auf Ihren ersten Eindruck haben.

## **Der erste Eindruck => Stimme (38 %):**

Die Stimme bestimmt auch entscheidend den ersten Eindruck. Eine entspannte und ausgeglichene Stimmung wirkt sich positiv auf Ihre Stimme und somit auf Ihren ersten Eindruck aus. Achten Sie auf Ihre Stimmlage und Wortwahl sowie eine angenehme Lautstärke und ein angemessenes Sprechtempo. Bemühen Sie sich deutlich zu sprechen und achten Sie auf Ihren Tonfall. Denn auch beim ersten Eindruck gilt „der Ton macht die Musik“.

## **Der erste Eindruck => Inhalt (7 %)**

Auch wenn der Inhalt nur zu 7% den ersten Eindruck bestimmt, so heißt das nicht, dass es völlig egal ist, was Sie sagen. Achten Sie darauf, dass Sie nicht schon bei der Begrüßung mit der Tür ins Haus fallen, sondern führen Sie erst einmal einen lockeren Small-Talk. Vermeiden Sie Monologe, Fremdwörter sowie Floskeln bei der Begrüßung. Anstelle eines „Angenehm, Sie kennen zulernen“ nehmen Sie doch einfach persönlichere Formulierungen wie z.B. „Wie schön, dass ich nun endlich einmal die Gelegenheit habe, Sie persönlich kennen zulernen!“ Oder „Ich habe mich sehr gefreut, dass wir uns heute einmal kennen gelernt haben!“

## **Weitere Tipps für Ihren ersten Eindruck:**

1. Informieren Sie sich über Ihr Gegenüber. Was ist ihm wichtig, welche Erwartung hat er?
2. Schauen Sie Ihrem Gegenüber bei der Begrüßung in die Augen, schenken Sie ihm ein Lächeln und achten Sie darauf, dass Ihr Händedruck nicht zu lasch und nicht zu fest ist.
3. Vermeiden Sie unbedingt aufdringliches oder zu dick aufgetragenes Aftershave oder Parfüm (weniger ist mehr!) sowie unangenehmen Körpergeruch
4. Zeigen Sie dem Kunden, dass Ihnen Ihre Arbeit Spaß macht! Positive Ausstrahlung und Energie wirkt sich auch positiv auf Ihr Gegenüber aus!
5. Auch der letzte Eindruck zählt! Genauso wichtig wie der erste Eindruck ist auch der letzte Eindruck. Dieser geschieht meistens bei der Verabschiedung. Also auch hier gilt: beim Verabschieden lächeln, in die Augen gucken und sich Zeit nehmen für die Verabschiedung.

## **Anke Willberg**

Agentur für zeitgemäße Umgangsformen  
Kessenicher Str. 230, 53129 Bonn  
Tel.: 0228-9106543 Fax: 0228-9106547  
[www.ankewillberg.de](http://www.ankewillberg.de)  
kontakt@ankewillberg.de