

ARBEITSHILFE

Verbale und körpersprachliche Auffälligkeiten, die einen Verkäufer entlarven können

Natürlich ist es wichtig, bei der Aufdeckung von Lügen, Täuschungen oder Falschaussagen von Verkäufern sehr umsichtig, sensibel und auch ethisch korrekt vorzugehen. Ich zeige Ihnen in der folgenden Übersicht, wie Sie aufgrund situativer sowie körpersprachlicher Reaktionen und Hinweise relativ treffsicher beurteilen können, ob es sich bei Aussagen von Verkäufern um Lügen oder Falschaussagen handelt. Die unten aufgeführten Reaktionen sind in der Praxis oft in kombinierter Form zu beobachten.

Beachten Sie: Vereinzelt seltsam erscheinende Aussagen oder auffällige körpersprachliche Reaktionen sind natürlich keine 100%igen Indikatoren, dass es sich um eine Täuschung oder um

eine Lüge handelt. Wenn die Reaktionen des Verkäufers von seinem normalen Auftreten – d. h. von der Baseline – abweichen, sollten aber zumindest Ihre Alarmglocken schrillen.

NR.	AUFFÄLLIGKEITEN BEI AUSSAGEN UND REAKTIONEN	AUFFÄLLIGKEITEN BEI DER KÖRPERSPRACHE 
1	Erzählungen mit übertriebenen Details	Vermeiden des direkten Blickkontakts
2	vage Erzählungen (ein Lügner könnte die Geschichte nicht rückwärts erzählen)	Dauergrinsen oder ständiges unsicheres und unechtes Lächeln
3	widersprüchliche oder untypische Aussagen	übertriebene Mimik
4	viele Sprechpausen, ein Zögern bei den Antworten bzw. Versprecher	unsichere Körperhaltung
5	unverbindliche und unpersönliche Sprache mit Ausdrücken wie möglicherweise, es hieß, man sagte, vielleicht usw. keine Verwendung des Wortes „ich“	Übersprungshandlungen, wie u. a. sich plötzlich an die Nase fassen, hektisch am Kopf kratzen, ans Ohr läppchen fassen oder die Hand vor den Mund halten
6	Selbstsicherheit des Verkäufers weicht vom sonstigen Verhalten ab	Sprechen in höherer Tonlage und verändertem Tonfall
7	Aussagen, Verhalten und Körpersprache passen nicht zusammen	hektisches Sprechen oder leiseres Sprechen
8	Intensität der vorgetäuschten Gefühle	Pupillenerweiterung
9	Sprache verfällt auf einmal in den Dialekt aus der Kindheit (passiert häufig in Drucksituationen)	Stottern
10	Überraschungsmoment hält zu lange an	häufiges Räuspern
11	Sprechen, ohne Details zu nennen	Wegdrehen der Füße oder auffälliges Wippen vom einen auf das andere Bein
12	keine Aussagen über Emotionen, Gefühle oder Ärger	Augen lachen nicht mit
13	schneller Themenwechsel oder Drumherumreden	nervöses Zucken
14	spontane Erleichterung	hektische Atmung, häufiges Schlucken und Lecken der Lippen
15	übertriebenes Betonen bei Aussagen	Schwitzen
16	Fragen erklären lassen oder Gegenfragen	hektisches Nicken

Übersicht: Auffälligkeiten bei Aussagen, Reaktionen und Körpersprache eines Lügners – eigene Darstellung