

# *„Ohne Worte: Körpersprache als effektives Instrument in Beratung und Verkauf“*

## *Unternehmensspezifische Teilergebnisse für Thomas Grindel*

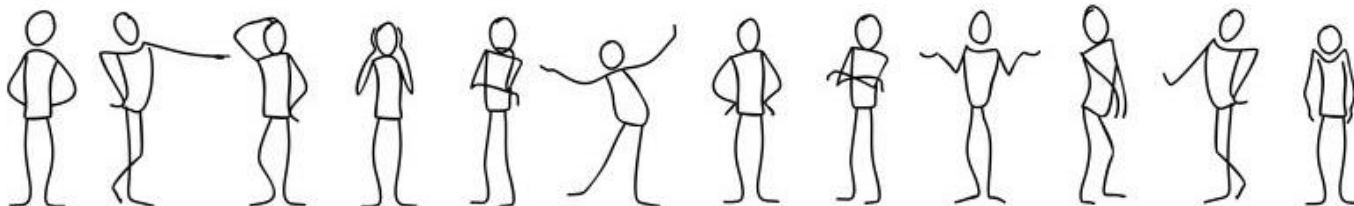
Mirjam Holm

Research Assistant/Ph. D. Student

A&F Marketing - Consumer Psychology

Christian-Albrechts-Universität zu Kiel

Wilhelm-Seelig-Platz 6/7, Raum 116



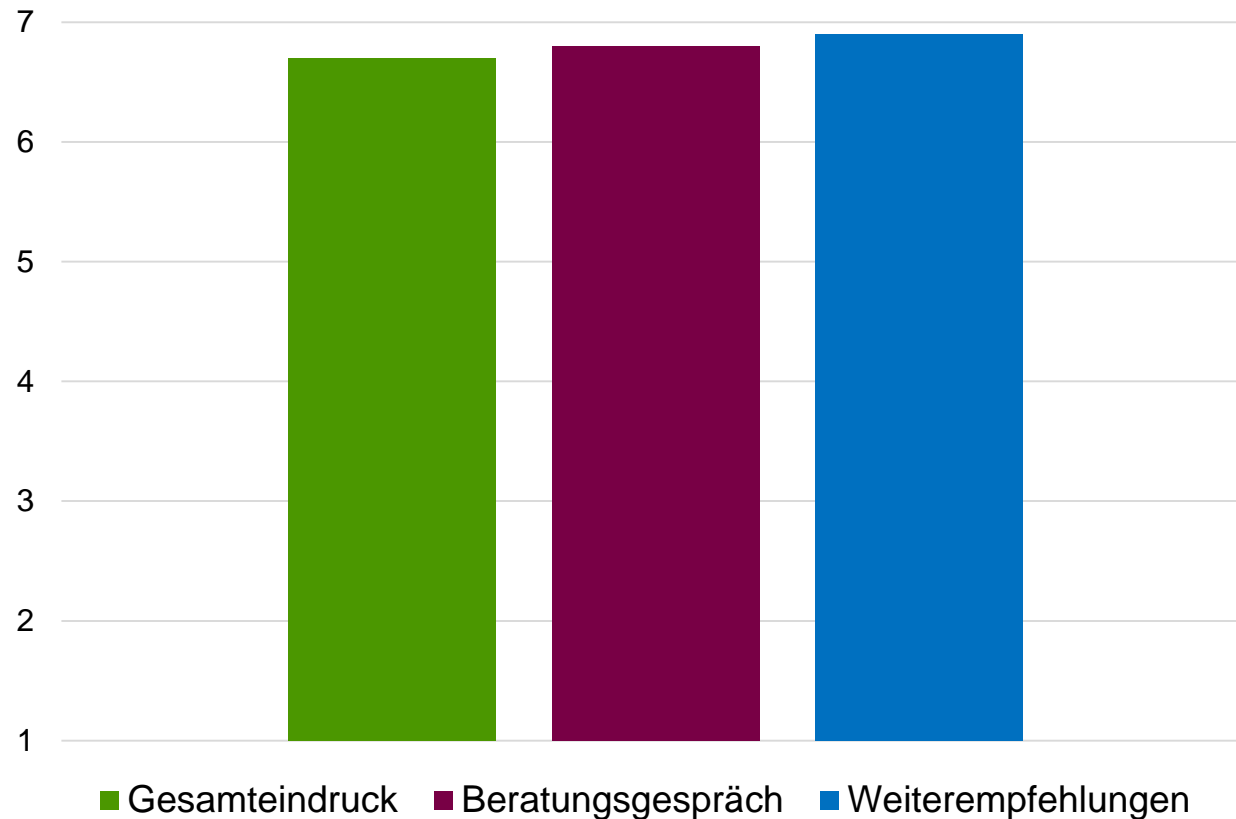
# Zum Hintergrund

Beratungs- und Verkaufsgespräche sind effektiv, wenn Mitarbeiter einerseits sozial (freundlich, höflich, hilfsbereit) und andererseits als instrumentell kompetent (fachkundig, durchsetzungsfähig, autorisiert) wirken. Im Rahmen des Forschungsprojektes habe ich herausgefunden, dass eine dominante Körpersprache von Beratungspersonal sowohl soziale als auch instrumentelle Kompetenz an die Kunden kommuniziert. Entscheidend sind dabei die richtige Dosierung und eine Anpassung an die jeweilige Situation.

Thomas Grindel hat mich dabei unterstützt, die experimentell gewonnenen Erkenntnisse im Rahmen einer Feldstudie zu überprüfen. Die folgenden Ergebnisse sind ein Auszug aus der durchgeführten Feldstudie.

# Individuelle Ergebnisse für Thomas Grindel

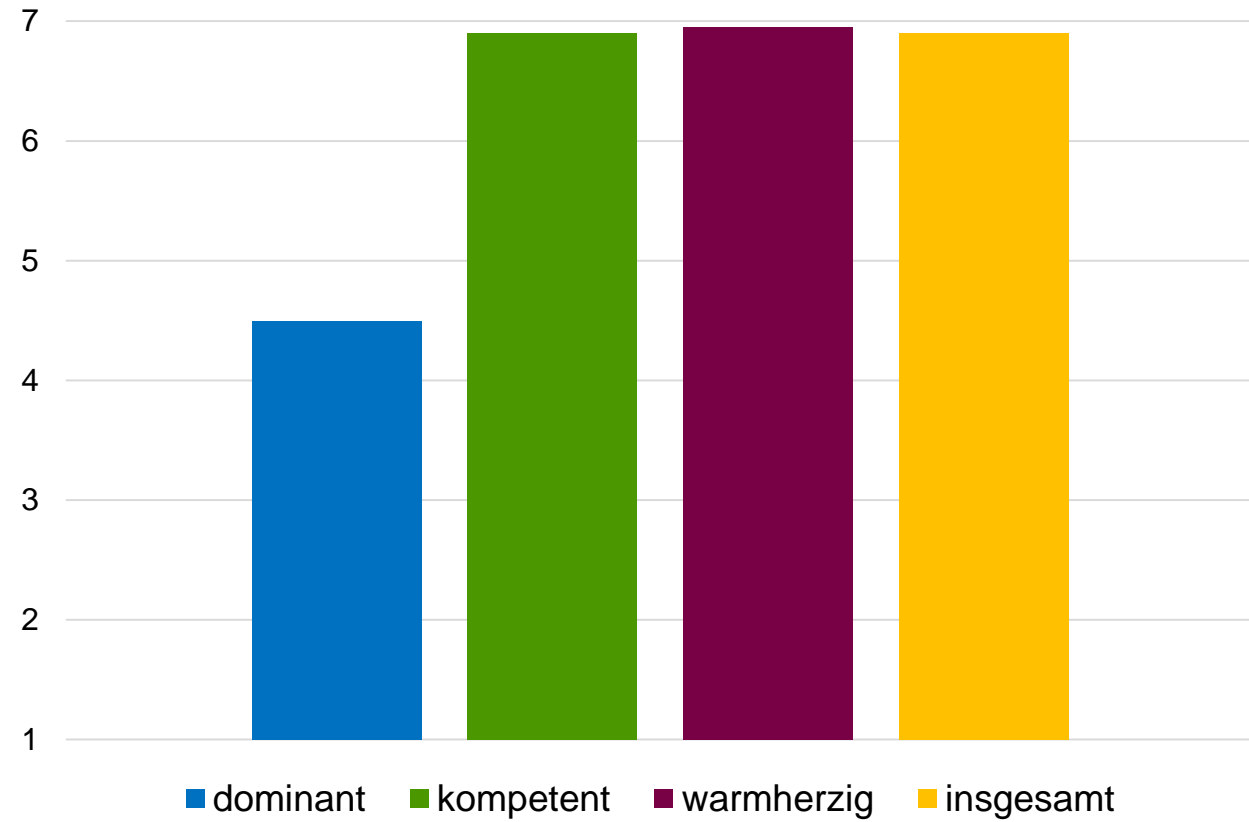
- Wahrnehmung der Behandlung



*Befragt wurden 10 Patienten nach dem Erstaufnahmegespräch  
Gemessen auf einer Bewertungsskala von 1 bis 7, wobei 7 der maximale Wert ist*

# Individuelle Ergebnisse für Thomas Grindel

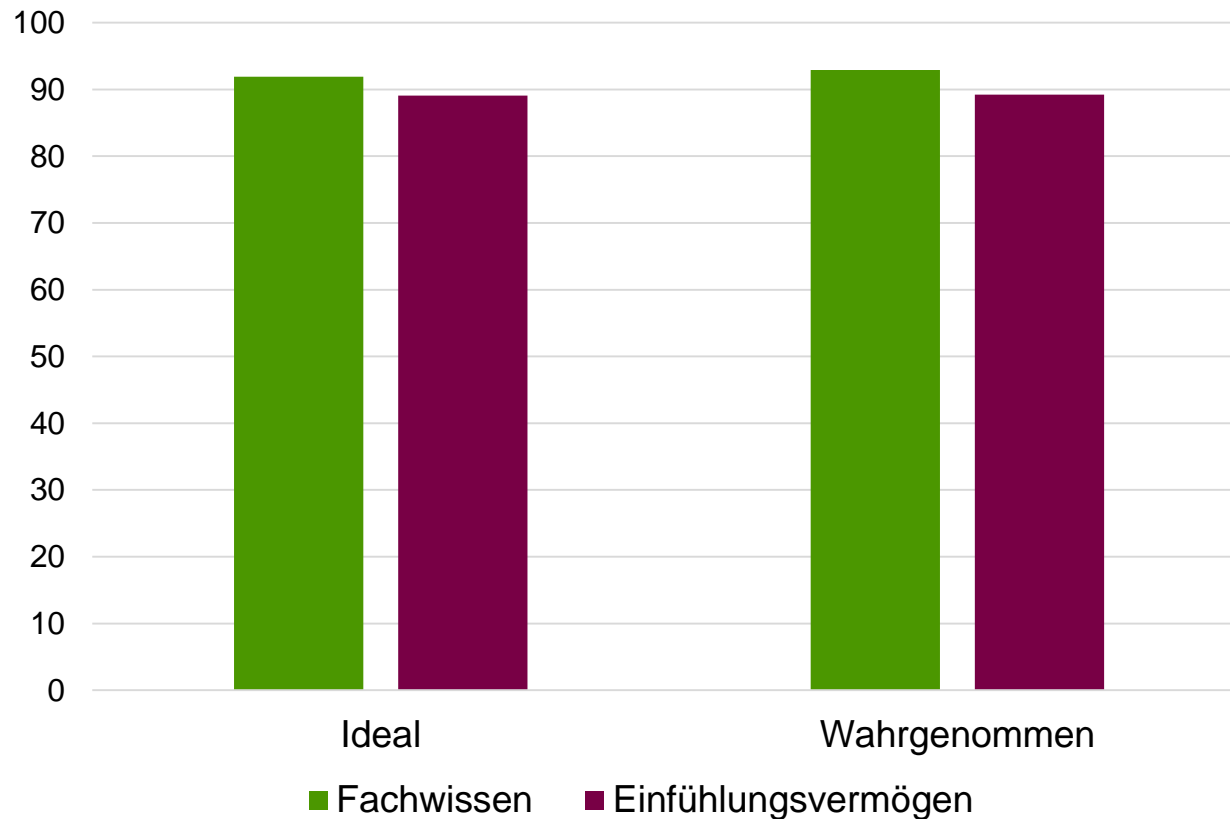
- Wahrnehmung von Thomas Grindel



*Befragt wurden 10 Patienten nach dem Erstaufnahmegespräch  
Gemessen auf einer Bewertungsskala von 1 bis 7, wobei 7 der maximale Wert ist*

# Individuelle Ergebnisse für Thomas Grindel

- Patientenerwartungen an soziale und fachliche Fähigkeiten



*Befragt wurden 10 Patienten nach dem Erstaufnahmegespräch  
Gemessen auf einer Bewertungsskala von 1 bis 100, wobei 100 der maximale Wert ist*

***Vielen Dank  
für Dein entgegengebrachtes Vertrauen,  
Deine Offenheit  
und Deine großartige Unterstützung!***

