



Was hat Emotionserkennung und Mimikresonanz mit einem leckeren Cappuccino zu tun oder warum der Erfolg manchmal nur einen Kaffee-länge entfernt ist...

Jeder kennt die Situationen in denen wichtige Gäste zu Besuch sind, man ein guter Gastgeber sein möchte, damit sich die Gäste wohl fühlen und vielleicht ein wichtiges Geschäft zum Abschluss oder meine Anliegen gehört werden.

Eine solche Situation war am Wochenende bei mir...

Wir bereiten einen leckeren Cappuccino mit aufgeschäumter Milch und leckeren Krokant Zucker verstreut obendrauf zu.

Im Smalltalk, bevor es an die wichtigen Punkte im Gespräch geht, kosteten alle den Cappuccino und es war gute Laune.

Jetzt kann gar nichts mehr schief gehen, denkt man.

Wenn ich nicht die Mikroexpression wahrgenommen hätte, welche für einen Sekunden Bruchteil über das Gesicht beim Gast huschte, in dem Moment als er den Milchschaum probierte.

Ich erkannte das kurze Einwandsignal in der Mimik, machte ich eine Non-Verbale Aufforderung geste und der Gast sprach seinen Einwand auf einmal aus.

Es stellte sich heraus, dass der Krokantzucker den Gast nicht schmeckte.

Eine kleine Info, die mir genügte um Ersatz zu schaffen und meinen Gast zufrieden zu stellen, damit er sich wohlfühlt.

Man stelle sich vor, man hätte nichts gesehen und beim wichtigen Gesprächspunkten hätte der Gast immer wieder an seinen Cappuccino mit dem Krokantzucker getrunken ?!

Es sind vor allem Kleinigkeiten die entscheidende Weichen stellen zwischen Erfolg und Mißerfolg. Mein Gast war begeistert, wir haben ein tollen Gespräch geführt und sind uns einig geworden, und das mit einem guten Gefühl.

MIMIK  
RESONANZ<sup>®</sup>

[www.mimik.info](http://www.mimik.info)