

Landschaftsgärtner-Knigge

Von der Wirkung des eigenen Auftritts

Wir kommunizieren ständig, ob wir wollen oder nicht. Unser Körper sendet pausenlos und oft ganz unbewusst Signale und verwendet seine eigene Sprache. So spricht der Landschaftsgärtner mit dem Kunden, ohne den Mund überhaupt aufgemacht zu haben.



Der Chef stellt seine Mitarbeitenden vor und erklärt, welche Aufgaben gemacht werden müssen.



Sogar die Distanz und die Art des Händedrucks hinterlassen einen Eindruck.

Text und Bilder: **Umberta Andrea Simonis**, Kommunikationsspezialistin, Augsburg

Nach wissenschaftlichen Untersuchungen wirken wir beim Erstkontakt am stärksten, nämlich mit 55 Prozent über Körpersprache, Mimik und Gestik. Weitere 38 Prozent der Wirkung entfallen auf die Stimme, den Tonfall, die Sprechgeschwindigkeit und die Lautstärke. Nur zu sieben Prozent wirkt der Inhalt unserer Worte. Somit ist es mehr als sinnvoll, die Körpersprache bewusst im Kundenumgang einzusetzen resp. sich bewusst zu werden. Auch dass der eigene Auftritt ausschlaggebend für Folgeaufträge sein kann.

Unbewusste Botschaften

Wir alle setzen Körpersprache ein und das Gegenüber entschlüsselt sie automatisch und unbewusst. Dies sind Relikte aus der Urzeit, als Sekundenbruchteile um das Überleben entschieden. Das Vertrackte dabei ist nur, dass eine dem Gärtner bequeme Haltung – etwa vor der Brust verschränkte Arme, aufgestützte Hände in den Hüften oder Hände in den Hosentaschen – beim Gegenüber unbe-

wusst als dominante «Wildwest-Kampfhaltung» gedeutet wird. «High noon» im Kundengarten also! Verstärkt wird das Empfinden des Kunden von Aggression und Bedrohung noch, wenn die Situation angespannt ist. Diese «dominanten» Gesten sind also – entgegen der eigenen Gewohnheit und Bequemlichkeit – im Umgang mit Kunden hinderlich.

Alle Gesten, die den eigenen Körper vergrößern, stammen aus dem Impover- und Kampfverhalten und sind beim Kundenbesuch deplatziert.

Dazu gehören auch Verhaltensweisen, mit denen man unbewusst ins Kundenrevier eindringt, vom Eigentum des Kunden Besitz nimmt und so bei ihm Aggressionen schüren kann. Beispiele sind:

- Sich lässig in den Türrahmen lehnen,
- einfach ohne zu warten oder anzuklopfen ein Zimmer im Kundenhaus betreten,
- sich auf den Schreibtisch des Kunden setzen oder im Gespräch mit den Armen auf seine Tischplatte stützen,
- es sich in der Pause im Gartenstuhl auf der Kundenterrasse gemütlich machen,
- Gegenstände, Möbeloberflächen, die Motorhaube des Kundenwagens als

Unterlage zum Ausfüllen von Formularen, Berichten usw. verwenden.

Erster Eindruck ist matchentscheidend

Die Wahl der körperlichen Distanz zum Kunden ist entscheidend. Üblicherweise liegt der Landschaftsgärtner bei einem Abstand zum Kunden von 50 bis 100 cm richtig. Die Distanz unter 50 cm wird vom Kunden zumeist als unangenehm und unpassend empfunden, weil diese Nähe nur sehr vertrauten Menschen zusteht. Der Kunde legt von sich aus seine ihm angenehme Distanz selbst fest, indem er näher kommt oder auch zurückweicht. Sein Distanzempfinden ist ausschlaggebend und zu respektieren.

Schon das Händeschütteln ist an sich eine gute Distanzübung:

- Der Kunde gibt das Zeichen zum Händeschütteln, nicht der Gärtner.
- Der ideale Händedruck ist fest, aber nicht zuquetschend.
- Der Kunde wird nicht mit der Hand herangezogen.
- Das Fassen an den Kunden-Oberarm oder das Händeschütteln mit beiden Händen sind unpassende Vertrauensgesten.

Positiver Auftritt

Im Revier des Kunden – in seinem Haus und seinem Garten – gelten seine Regeln, der Gärtner ist Gast. Wie er mit Körpersprache Sympathiepunkte sammelt, erfahren Sie hier:

Wenn wir die Handinnenfläche zum Gruss heben, offen zeigen oder winken, signalisieren wir wie schon zu Zeiten der Neandertaler: «Ich trage keine Waffen – ich bin dir gut gesonnen!» Im Auftragsfall im Umfeld des Kunden ist es besonders vorteilhaft, eine bewusst offene, freundliche Körpersprache zu pflegen. Während Handflächen nach unten oder ausgestreckte Zeigefinger dominant und unsympathisch wirken, kann der Landschaftsgärtner mit offen gezeigten Handflächen, locker und offen gehaltenen Armen im Kundenkontakt Sympathiepunkte sammeln. Schon beim ersten Kontakt ist dies wichtig: Der Gärtner klingelt an der Kundentür, der Kunde öffnet. Im besten Fall zeigt der Gärtner folgende Signale: Locker dastehen, beide Arme locker hängen lassen, Handflächen leicht geöffnet und nach vorne schauend. Direkter Blickkontakt zum Kunden, freundliche, offene Mimik, vor der Türe stehen bleiben, bis der Kunde ins Haus bittet. Nichts in der Hand halten oder aber auf jeden Fall die rechte Hand frei halten, da-



Ungehobelt: Wer sich im Mobiliar des Kunden breit macht, überschreitet Grenzen.

mit man die Hand schütteln kann, wenn der Kunde dieselbe zum Gruss reicht. In angenehmer Distanz stehen bleiben (50 cm bis 100 cm), auf das Signal zum Eintreten warten. Das wirkt angenehm und vermittelt gleich einen guten ersten Eindruck.

An ein Überfallkommando fühlt sich der Kunde erinnert, wenn der Landschaftsgärtner alle Hände voll bespackt hat, also als Lastesel unter der Tür steht, der so schnell wie möglich rein und anfangen möchte («Aus dem Weg!»), er am Kunden vorbeischaudert, sich am Kunden vorbei ins Haus drängt, im Haus des Kunden in Richtung Terrasse oder Garten vorauseilt.

Auch bei der Abnahme ist die Körpersprache wichtig. Mit einer einladenden Geste bittet der Landschaftsgärtner zur Besichtigung. Er lässt dem Kunden Zeit, alles zu begutachten. Beim Unterschreiben des Abnahmeprotokolls benutzt er ein Clipboard, auf dem der Kunde die Leistungen nachvollziehen und bequem auf Augenhöhe unterzeichnen kann.

Die negative Variante: «Also, wir sind fertig, ich bräuch' jetzt noch schnell eine Unterschrift!» Den Kunden unter Zeitdruck setzen, schlampige, verknitterte Unterlagen aus der Hosentasche ziehen, den Kunden nötigen, selbst eine Unterlage zu suchen, oder sich ohne um Erlaubnis zu fragen an einen Tisch setzen, damit der Kunde dort unterzeichnen kann.

Sich der Körpersprache bewusst werden

Viele Teilnehmer in unseren Seminaren sind sich bei den Rollenspielen nicht bewusst, welche Signale sie mittels Körpersprache, Mimik und Gestik setzen. Es sind gewohnte Haltungen, die sie schon seit Jahren oder Jahrzehnten praktizieren. Wie kommt man nun zu einem bewussten Einsatz seiner Körpersprache? Ich empfehle, sich einen «Beobachter» im Kreis der Kollegen zu suchen, der die Aufgabe hat, genau hinzuschauen und Rückmeldung darüber zu geben, welche Körperhaltungen man in welchen Situationen einnimmt. In einem weiteren Schritt kann der «Beobachter» auch möglichst zeitnah Feedback geben, so dass der Landschaftsgärtner jeden Kundeneinsatz als «Übungsfeld» nutzen und an sich arbeiten kann.

Genauso spannend und hilfreich ist es natürlich auch, die Körpersprache des Kunden lesen zu können. Vorsicht ist sicher immer geboten, wenn der Kunde selbst dominante Gesten einsetzt (Hände in die Hüften gestützt, verschränkte Arme vor der Brust...). Leider neigen wir dazu, die Körpersignale des anderen ohne es zu merken zu spiegeln. Wenn also zwei dominante Körperspra-



Lagebesprechung vor Arbeitsanfang wirkt insbesondere im sauberen, korrekten Firmenoutfit kompetent.

chen aufeinandertreffen, wird eine offene, konstruktive Kommunikation schwierig. Gerade wenn der Kunde körpersprachlich «mauert», hat der Landschaftsgärtner die Aufgabe, diese Mauer mit seiner offenen Körperhaltung wieder aufzulösen oder zu lockern. 🌿

Als Landschaftsgärtner erfolgreich beim Kunden auftreten



Der 64-seitige vom Umberta Andrea Simonis verfasste Bildratgeber im Format 15 x 21 cm mit Spiralbindung, 66 Fotos, praktischen Empfehlungen und Beispielen für eine

kundenfreundliche Kommunikation ist beim Verband Garten-, Landschafts- und Sportplatzbau Baden-Württemberg e. V. (VGL), Preis von 15,80 Euro erschienen.

Bestellungen per Mail an: redaktion@gplus.ch, Stichwort «Landschaftsgärtner-Knigge».

Unter den Bestellungen verlosen wir fünf Ratgeber, die von Grün-Company, der Gesellschaft zur Förderung des Garten- und Landschaftsbaus, in Baden-Württemberg gestiftet wurden.