

Der erste Eindruck zählt – nutzen Sie den Halo-Effekt



1. Situations-Einschätzung – in Millisekunden
2. Vorläufiges Urteil - nach 3-5 Sekunden
3. Der erste Kontakt und sein Halo-Effekt
4. Was für den ersten Eindruck zählt
5. Der Vorteil für Ihr Unternehmen

1. Situations-Einschätzung – in Millisekunden

Auf Basis gespeicherter Erfahrungen schätzen wir innerhalb von wenigen Millisekunden Situationen ein. Dieser Mechanismus läuft in unserem Stammhirn unbewusst ab und sicherte früher unser Überleben. So konnte sofort beurteilt werden, ob ein Gegenüber Freund oder Feind ist, ob bleiben oder fliehen angesagt ist. Die heutigen Eischätzungen lassen sich eher mit Sympathie oder Antipathie beschreiben.

2. Vorläufiges Urteil - nach 3-5 Sekunden

Bereits nach drei bis fünf Sekunden wird die Informationssuche zunächst eingestellt. Das Urteil steht erst einmal fest. Schon bevor Ihr Kunde oder auch ein Bewerber mit einem Ihrer Mitarbeiter gesprochen hat, macht dieser sich ein Bild von Ihrem Unternehmen, das die späteren Entscheidungen maßgeblich beeinflusst und somit einen wichtigen Beitrag zu Ihrem Erfolg leistet.

Bei einem negativen ersten Eindruck wird heute der Kunde oder Bewerber kaum fliehen, doch wird die Überzeugungsarbeit, die für den Verkauf Ihrer Produkte und Dienstleistungen nötig ist, deutlich erschwert. Ihr Mitarbeiter hat erst einmal schlechte Karten. Ein positiver erster Eindruck dagegen ist ein wichtiger erster Schritt zum Verkauf Ihrer Produkte und Dienstleistungen, denn er steigert die Wirkkraft Ihrer Mitarbeiter.

3. Der erste Kontakt und sein Halo-Effekt

Der erste Eindruck wird auf unterschiedliche Art und Weise gewonnen, je nachdem wie Sie Ihrem Gegenüber entgegen treten. Er fängt schon vor der Eingangstür zu Ihrem Unternehmen an und setzt sich innen fort. Doch auch Ihr Auftritt auf Ihrer Webseite oder in den Social Media sowie auch Ihre Werbematerialien können die Pforte zu Ihrem Unternehmen bilden. Visuelle Reize spielen dabei eine große Rolle, denn der Mensch nimmt über Bilder sehr viel schneller und wirksamer Informationen auf als über das gesprochene Wort.

Grundsätzlich ist ein Urteil nach diesem ersten Eindruck besonders stark und gefestigt, so dass es auch durch nachfolgende Eindrücke nicht ohne weiteres revidiert wird. Von ihm strahlt daher ein sogenannter Halo-Effekt aus, das heißt, der erste Eindruck dient den weiteren Aktionen als Basis. Ihre Mitarbeiter können dadurch schneller als fachkompetent und vertrauenswürdig sowie Ihre Produkte und Dienstleistungen rascher als leistungsfähig erkannt werden.

4. Was für den ersten Eindruck zählt

Für einen guten Ersteindruck sprechen viele Dinge: Vermittelt der erste Blick auf Ihr Unternehmen positive Signale? Sind die Laufwege angenehm? Vermittelt die Raumstruktur und Gestaltung die notwendige Orientierung? Fühlt sich der Eintretende eingeladen? Wird die Attraktivität der Produkte und Dienstleistungen schon mit dem ersten Eindruck vermittelt? Ist nicht nur der visuelle Eindruck des Raums, sondern auch das Verhalten Ihrer Mitarbeiter dem Unternehmen angemessen? Bei der Wahrnehmung spielen Licht, Farbgebung, Formen, Kontraste, Markenlogos, Sprache und vieles mehr eine Rolle. Darüber hinaus gibt es unternehmensbezogenen Aspekte, die darauf einen Einfluss haben.

5. Der Vorteil für Ihr Unternehmen

Jene Unternehmen, die sich ihrer Wirkung auf andere bewusst sind, können auch ihren individuellen Auftritt bewusst gestalten und ihre positiven Seiten betonen. So gelingt es nicht nur die Attraktivität Ihres Unternehmens herauszustellen, sondern auch Aufmerksamkeit auf die wichtigen Inhalte zu lenken.

Bei der Bewertung des ersten Eindrucks ist ein unvoreingenommener Blick von außen hilfreich, um ihn nicht durch Gewohnheiten zu verfälschen. Der Mensch gewöhnt sich im Laufe der Zeit an vieles, auch an Dinge, die nicht vorteilhaft sind. Es ist daher sinnvoll, von Zeit zu Zeit durch die Brille des Unbefangenen zu blicken.

Selbstverständlich ist es mit dem Ersteindruck nicht getan. Damit allein ist die Gunst des Gegenübers noch nicht gewonnen. Nur, wer auch bei jeder weiteren Begegnung einen guten Eindruck hinterlässt, überzeugt. Doch der Eindruck, den Ihr Unternehmen durch visuelle Gestaltungselemente gleich zu Beginn vermittelt, ist nicht zu unterschätzen. Den Aufwand, einen eher ungünstigen ersten Eindruck erst im weiteren Verlauf durch positive Elemente zu relativieren, ist unnötig. Zeigen Sie Ihrem Kunden und dem neuen Bewerber gleich mit dem ersten Eindruck Ihr gut designtes und wohldurchdachtes Unternehmen, denn dies spricht für Ihre Mitarbeiter und Ihre Professionalität. Nutzen Sie die Chance eines positiven Ersteindrucks für Ihren Erfolg.

EnergyFlow
Dr. Christine Schellhorn
Juli 2013