

# Schneller Picken (28)

Lars Grosenick

## Waffen der Einflussnahme – Commitment und Konsistenz

Das Prinzip Commitment und Konsistenz des US-amerikanischen Psychologieprofessors Robert B. Cialdini (vgl. Kasten) beschreibt die Beobachtung, dass die meisten Personen bestrebt sind, konsistent zu handeln. Dadurch werden sie zu Reaktionen veranlasst, die vorangegangene Entscheidungen rechtfertigen. Bereits in den 1960er-Jahren hat eine kanadische Studie Wettteilnehmer bei Pferderennen untersucht: Unmittelbar nach der Abgabe der Wetteinsätze sind diese sehr viel zuversichtlicher, was die Chancen ihres Pferdes auf den Sieg angeht, als noch kurz zuvor.

Ebenso verhält sich ein Eigentümer, der sich lange nicht sicher war, ob er seine Liegenschaft mit oder ohne Makler vermarkten soll. Nach Abschluss eines Maklerauftrags ist seine Überzeugung bezogen auf den Makler am größten. Also wäre dies für den Makler eigentlich der beste Zeitpunkt, um nach einer Empfehlung zu fragen.

Immobilienkäufer, die sich lange nicht zwischen zwei verschiedenen Angeboten entscheiden konnten, sind quasi automatisch nach einer getroffenen Entscheidung von deren Richtigkeit überzeugt. Das Unterbewusstsein sorgt dafür, dass nur Informationen wahrgenommen werden, die diese Entscheidung unterstützen. Informationen, die der eigenen Entscheidung widersprechen, werden gleichsam ausgeblendet.

### SCHNELLER PICKEN

Wer sich selbst, seine Kunden und seine Auftraggeber besser verstehen möchte, dem sei das Buch „Die Psychologie des Überzeugens“ von Robert B. Cialdini empfohlen, in dem der US-amerikanische Psychologieprofessor ausführlich darstellt, wie unsere Grundprinzipien, also Einstellungen und Meinungen zu bestimmten Themen, entstehen. Das Werk ist gespickt mit Berichten über wissenschaftliche Modellversuche – und trotzdem keine „schwere“ Lektüre. (Robert B. Cialdini. Die Psychologie des Überzeugens. Hans Huber Verlag, 5. Auflage 2001)

In dieser Artikelreihe werden einzelne Methoden der Einflussnahme vorgestellt und auf die wichtigsten Maklerthemen (Auftragsakquisition, Immobilienverkauf und kollegiale Gemeinschaftsgeschäfte) angewendet.



### Konsistenz

Das Bestreben konsistent zu sein oder zu erscheinen, ist auch eine mächtige Waffe der Einflussnahme. Um konsistentes Verhalten zu testen, wurden an einem Badestrand Diebstähle vorgetäuscht, um auszuwerten, ob und wann Badegäste bereit sind, das Risiko einzugehen, den vermeintlichen Diebstahl zu verhindern.

**Durch das Streben nach Konsistenz haben Pläne, die niedergeschrieben wurden, eine wesentlich höhere Wahrscheinlichkeit erreicht zu werden, als Pläne, die das nicht wurden.**

Die Versuchsperson legte sich in die Nähe von anderen Badegästen und ließ beim Gang ins Wasser ein Radio auf dem Handtuch zurück. Der Versuchsleiter „stahl“ dann das Radio vor den Augen der Strandnachbarn. In nur vier von 20 Versuchen griffen die anderen Badegäste ein und unternahmen etwas gegen den Dieb. Im zweiten Versuch bat die Versuchsperson jeweils eine Person persönlich darum, während der Abwesenheit auf die Sachen aufzupassen. Das führte dann dazu, dass nun 19 von 20 Personen das Radio verteidigten und es riskierten, sich mit dem Dieb anzulegen.

Direkt übertragen lässt sich das Beispiel auf die Verweisklausel in Maklerverträgen. Die besagt bekanntlich, dass Interessenten in bestimmten Fällen an den Makler zu verweisen sind. Diese Klausel führt jedoch regelmäßig zur Unwirksamkeit von Makleraufträgen.

Hausbewohner sollten also darüber informiert werden, dass während der Vermarktungsdauer des Objekts immer wieder Interessenten den Makler um eine Innenbesichtigung bitten werden. Gelingt es dann, eine Abmachung zu treffen, dass gemeinsam angestrebt wird, alle Innenbesichtigungen nur unter Mitwirkung des Maklers durchzuführen, dann wird diese Abmachung auch eingehalten.



### Der Autor:



**Lars Grose nick**, Makler aus Leidenschaft, ist Vorstand des Maklernetzwerkes IMPLIUS (implius.de) und bietet Wettbewerbsvorteile durch die Organisation von partnerschaftlichen Gemeinschaftsgeschäften. Außerdem ist er Vorstand der FlowFact AG.

## Businessplanung und Commitment

Durch das Streben nach Konsistenz haben Pläne, die niedergeschrieben wurden, eine wesentlich höhere Wahrscheinlichkeit erreicht zu werden, als Pläne, die das nicht wurden. Businesspläne, die alle Marktpartner kennen, werden mit höherer Hartnäckigkeit verfolgt als ungefähre Trendaussagen. Durch zahlreiche Versuche wurde nachgewiesen, welchen großen Einfluss das Konsistenzprinzip auf das menschliche Verhalten hat. Die Kraft des Konsistenzprinzips wird aktiviert durch eine einmalige Festlegung, genannt Commitment. Wenn es jemandem gelingt, sein Gegenüber dazu zu bringen, einen Standpunkt einzunehmen und sich zu diesem zu bekennen, ist die Voraussetzung geschaffen, dass sein Verhalten dieser Festlegung folgt. Wenig einfühlbar, aber dennoch erfolgreich, ist die aus dem Verkaufstraining bekannte Methode, den Kunden zu fragen: „Sind sie bereit, innerhalb von fünf Tagen zum Notar zu gehen, wenn der Preis der Immobilie stimmt?“ Etwas feinfühlicher bitten erfolgreiche Mak-

ler den Interessenten darum, ein schriftliches Angebot zur Immobilie abzugeben.

Wie wirksam die sogenannte Fuß-in-der-Tür-Methode ist, zeigte der Umgang mit gefangenen US-amerikanischen Soldaten im Koreakrieg. Langsam gesteigertes Commitment war wirksamer als Folter oder Repressalien. Es wurde beobachtet, dass geringfügige Zustimmung zu kommunistischen Positionen bzw. geringfügige Kritik am kapitalistischen System durch die gefangenen US-Amerikaner („Die Vereinigten Staaten sind nicht perfekt“ oder „In kommunistischen Ländern ist Arbeitslosigkeit kein Problem“) der erste kleine, wichtige Schritt zu Einstellungsänderung und Kooperation mit dem Kriegsgegner war. Übersetzt in die Praxis werden Unternehmenswachstum und Erfolg mit Gemeinschaftsgeschäften nach dem Beitritt zu einem Netzwerk wesentlich wahrscheinlicher als bei zwanglosen Kooperationen. Die dokumentierte Bereitschaft, Zeit und Geld in eine Marktveränderung zu investieren, führt über das Konsistenzprinzip zu großem Erfolg. ■

## Marktbeobachtung auf höchstem Niveau



MaxXMedien

Jetzt mit Multiple-Power-Listing!

### Multiple-Power-Listing bedeutet für Sie...

- \* Mit allen Immobilienmaklern einfach kooperieren
- \* Gemeinschaftsgeschäfte ohne viel Aufwand anbahnen
- \* Verkaufszeiträume verkürzen
- \* Auftraggeber zufriedener machen
- \* Mehr verdienen



www.niftybits.de

### FlowFact-Schnittstelle

Bequem FlowFact-Suchanfragen auf die MaxXMedien Marktdaten anwenden

### Vermietung

Daten-Abos jetzt auch für Vermietungsinserate erhältlich.

### Akquise-Profi-Paket

Immobilien-Marketing, das sich wirklich jeder leisten kann!

### Kostenlose E-Books

Wertvolles Wissen zum Nulltarif!

Weitere Infos unter: Niftybits GmbH • www.niftybits.de • 06101 – 954 9997 0