



Anne M. Schüller

Management-Consultant

Anne M. Schüller gilt als führende Expertin für Loyalitätsmarketing im europäischen Raum.

Magie des Lächelns

Wenn du jemanden ohne ein Lächeln siehst, so schenke ihm deines“, empfiehlt ein alter Sinnspruch. Von allen emotionalen Signalen ist ein Lächeln das ansteckendste. Fast so zuverlässig wie ein Echo kommt es zurück. Es kostet nichts. Und es verdoppelt sich, wenn man es teilt. Es öffnet Herzen und Portemonnaies. Es baut Hemmschwellen ab und lässt Vertrauen entstehen. Es ist ein Friedensangebot und signalisiert: „Ich meine es gut mit dir! Ich bin dein Freund!“ Ein Lächeln entmachtet Misstrauen und Angst. Es half schon den Steinzeit-Menschen, die richtige Entscheidung zu treffen. Denn ein Feind schaute grimmig. Und wer da was verwechselte, dessen Gene schluckte die Evolution. „Strahlende“ Menschen haben es leichter im Leben, denn sie verschenken Lebensfreude und damit Momente des Glücks. Ein wunderbarer Nebeneffekt: Lachen hält gesund, denn Glückshormone bauen Stress ab und stärken das Immunsystem. Allerdings: Jedes „Muss-Lächeln“ wird von unserem Unterbewusstsein als solches enttarnt. Es wird übrigens in einer ganz anderen Hirnregion erzeugt als das wahre Lächeln. Erst beim echten Lächeln lachen die Augen mit. Und nur dieses ist mit einem guten Gefühl verbunden: Bei dem, der es gibt, und bei dem, dem es gilt. Es ist übrigens unmöglich, an etwas Böses zu denken und gleichzeitig mit den Augen zu lachen. Und nur so am Rande: Vielleicht finden wir Delfine auch deshalb so besonders sympathisch, weil sie uns anzulächeln scheinen. Sie haben ja keine Gesichtsmuskulatur, ihr Maul ist von Natur aus nach oben gestellt. Dies signalisiert uns: Ich bin dein Freund. Deshalb würde wohl niemand Delfinfleisch essen. Einen Freund setzt man nicht auf den Speiseplan. Eine Forelle wohl, ihre Mundwinkel gehen nach unten.

Anne M. Schüller: Ihr aktuelles Buch „Touchpoints“ wurde gerade mit dem Großen Preis des Mittelstands ausgezeichnet. Weitere Infos: www.touchpoint-management.de

www.anneschuessler.de