



Serie: Das neue Verkaufen (Teil 5)

Oxytocin: Botenstoff für Verbundenheit

Verbundenheit entsteht durch Zuneigung (im wahrsten Sinne des Wortes) und durch gemeinsames Handeln mit positivem Ausgang. Damit geht auch ein Gefühl einher, das wir Vertrauen nennen. Begleitet werden diese Prozesse durch einen körpereigenen Botenstoff namens Oxytocin.

Das auch gerne Kuschelhormon genannte Oxytocin erhöht unser Glücks- und Genusspotenzial. Es ist neurochemischer Balsam für unsere Seele. Es wirkt entspannend und recht gesundheitsfördernd. Es wird cerebral immer dann verstärkt hergestellt, wenn es zu einer Begegnung kommt, die feste Bindungen einleiten soll. Es macht Liebende unzertrennlich, bindet Eltern an ihre Kinder und schafft soziale Beziehungen. Es fördert sogar das Verteidigen der eigenen Gruppe.

Oxytocin fokussiert auf das Miteinander und erhöht die Bereitschaft, Vertrauen zu schenken. Es kann sogar beschädigtes Vertrauen wieder heilen. Es verstärkt das Wir-Gefühl und macht uns großzügig. Es hemmt den Aggressionstrieb und lässt Stress nur so dahin schmelzen. Es fördert die Offenheit, zwischenmenschliche Kontakte zuzulassen und macht uns friedliebend. Es macht uns auch emphatisch. Dabei hilft der Botenstoff, den Blick für die Gemütslage anderer zu schärfen, indem deren Gesichtsausdruck und Stimmlage interpretiert werden.



Oxytocin verleiht Sozialkontakten ein gutes Gefühl

Früher galt Oxytocin als Schwangerschaftshormon, das die Wehen einleitet und für eine enge Mutter-Kind-Bindung sorgt. Heute wissen wir: Oxytocin kann sehr viel mehr. Es fungiert als Vermittler und verbindet Sozialkontakte mit einem guten Gefühl. Unter seinem Einfluss wird das Angstzentrum herunter gefahren. Vor allem aber sorgt es dafür, dass lohnendes Verhalten wiederholenswert erscheint.

„Ohne Oxytocin könnten soziale Spezies nicht überleben“, betont der Psychologe Markus Heinrichs, der an der Züricher Universität zu diesem Thema forschte und jetzt an der Universität Freiburg lehrt. Im Rahmen seiner Studien kam zutage, dass Paare unter der Gabe von Oxytocin weniger stritten und der für Stressreaktionen zuständige Cortisol-Spiegel niedriger war. Oxytocin fördert wohl auch, wie andere Studien nahelegen, das Sozialverhalten von Autisten.

Mit der hormonähnlichen Substanz vorbehandelte Männer konnten sich im Rahmen eines pharmakologischen Experiments leichter in die emotionale Lage anderer hineinversetzen. Außerdem erzielten sie schnellere Lernerfolge als unter normalen Umständen. Auf diesen Zusammenhang stießen Forscher der Universität Bonn und des Babraham-Instituts Cambridge. Oxytocin kann übrigens als Nasenspray verabreicht werden. Als ‚Liquid Trust‘ ist es zu kaufen. Es funktioniert, so Heinrichs, aber nicht, wenn es im Raum zerstäubt wird.

Oxytocin fördert (Kunden-)Treue

Ob Oxytocin auch die Treue beim Menschen fördert? Zumindest bei Präriewühlmäusen wurde diese These bestätigt. Sie haben, im Gegensatz zu ihren treulosen Vettern aus dem Gebirge, den Bergwühlmäusen, eine hohe Anzahl an Rezeptoren, an denen Oxytocin andocken kann. Wurde ihnen dieses injiziert, so entwickelten sie ein hohes Bindeverhalten.

„Bewusst oder unbewusst tendieren wir dazu, unser Verhalten so zu organisieren, dass es in uns zu einer Ausschüttung dieser Substanz kommen möge“, so der Neurobiologe Joachim Bauer, und weiter: „Personen, die durch ihre Zuwendung, durch ihre Anerkennung oder Liebe unsere



Oxytocin-Produktion stimuliert haben, werden zusammen mit der Erinnerung an die mit ihnen erlebten guten Gefühle in den Emotionszentren unseres Gehirns abgespeichert.“

Deshalb freuen wir uns, wenn wir gute Freunde und angenehme Kunden sehen – und diese freuen sich auf uns. Deshalb gehen wir auch für favorisierte Anbieter und unsere Lieblingsmarken durchs Feuer. Und den ungeliebten laufen wir davon.

Social Networks und Oxytocin

Oxytocin könnte sogar für das Erfolgsphänomen Sozial Media mitverantwortlich sein. Um diese These zu untermauern, ließ Adam Penenberg, Autor des Buchs *Viral Loop*, seinen Oxytocin-Spiegel während des Twitters messen. Schon nach zehn Minuten war der Wert um 13,2 Prozent gestiegen. Gleichzeitig waren seine Stresshormon-Werte gesunken. (Quelle: Medianet vom 17. August 2010) Das digitale Interagieren mit Anderen scheint also ähnlich positive Auswirkungen zu haben wie ein gutes Gespräch oder ein Treffen mit Freunden.

Auch wenn die Wissenschaft mit Untersuchungen zum Thema Oxytocin noch am Anfang steht: Denkt man das Ganze betriebswirtschaftlich weiter, dann sollte das Wegrationalisieren von zwischenmenschlichen Beziehungen endlich ein Ende haben. Vielmehr müssten Unternehmen alles daransetzen, ein intensives, vertrauensvolles und freundschaftliches Offline- und Online-Miteinander zu ihren Kunden aufzubauen. Und sie müssten das Stammkunden-Pflegen in den Vordergrund rücken. Die Kunden werden dies nämlich mit Treue belohnen. Und im Internet erzählen sie der ganzen Welt davon.



Das Buch zum Thema



Anne M. Schüller
Erfolgreich verhandeln – erfolgreich verkaufen
Wie Sie Menschen und Märkte gewinnen

BusinessVillage 2009, 224 Seiten
24,80 Euro / 37.90 CHF
ISBN-13: 978-3-938358-95-5

Das Hörbuch zum Thema



Anne M. Schüller
Das neue Verkaufen.
Die 25 wertvollsten Erfolgsrezepte für erfolgreiches Verkaufen in neuen Zeiten

Breuer & Wardin, 1 CD, 73 Min., 19,90 Euro / 29.90 CHF
ISBN: 978-3939621874

Über die Autorin



Anne M. Schüller ist Managementberaterin und gilt als führende Expertin für Loyalitätsmarketing. Sie hat über zwanzig Jahre in leitenden Vertriebs- und Marketingpositionen verschiedener Dienstleistungsbranchen gearbeitet. Die Diplom-Betriebswirtin und zehnfache Buchautorin gehört zu den gefragtesten Business-Speakers und lehrt an mehreren Hochschulen. Sie steht für ein Marketing der neuen Generation. Mangementbuch.de zählt sie zu den wichtigen Managementdenkern. Zu ihrem Kundenkreis gehört die Elite der Wirtschaft.

© 2010 Anne Schüller Marketing Consulting, München, www.anneschuessler.de.

Alle Rechte vorbehalten. Dieser Auszug aus meinem Buch ist urheberrechtlich geschützt. Er kann für private Zwecke verwendet und weitergeleitet werden. Er kann honorarfrei übernommen werden für Online-Publikationen, für Newsletter, für firmeninterne Medien sowie für Zeitungen und Zeitschriften mit sehr geringem Budget. Bedingung: Geben Sie mich als Autorin (Anne M. Schüller, www.anneschuessler.de) sowie den jeweiligen Buchhinweis an und schicken Sie ein Belegexemplar an: info@anneschuessler.de.