PROFACOS · GRATIS-LEITFADEN

# WARUM WIR IMMER DIE LANGSAMSTE KASSE ERWISCHEN

Ein kostenloser Leitfaden für mehr Klarheit der Profacos GmbH.




Profacos®

Wissen, das schützt

profacos.de | profilerwelt.de | profilerwerkstatt.de

Ausgabe 39




# WIR MACHEN VERHALTEN LESBAR.

Profacos steht für Seminare, Keynotes und Trainings zu Körpersprache, Mimik, Emotionserkennung, Manipulation, Deeskalation und Kommunikation unter Druck. Unser Fokus liegt auf praktischer Anwendung: Menschen besser wahrnehmen, Gespräche klarer führen und Eskalationen früher erkennen.




# FÜR UNTERNEHMEN, TEAMS UND MENSCHEN MIT VERANTWORTUNG.

Unsere Leistungen richten sich an Führungskräfte, HR, Wohnungswirtschaft, Verwaltung, Verkehr, Einsatzkräfte und Organisationen mit anspruchsvollem Gesprächskontakt. Ob Vortrag, Inhouse-Seminar oder Profiler-Ausbildung: Ziel ist mehr Sicherheit im Umgang mit Verhalten, Wirkung und schwierigen Situationen.



# Warum wir immer die langsamste Kasse erwischen

Eine Reise in die Psychologie des Wartens – zwischen Mathematik, Selbstwahrnehmung und menschlicher Ungeduld.

AGENDA

# Was uns heute erwartet

Psychologie, Mathematik und ein paar unbequeme Wahrheiten über unser Verhalten im Alltag.

01

## Das Phänomen

Kennt jeder – aber stimmt es wirklich?

02

## Die Mathematik

Wahrscheinlichkeit & der Pechvogel-Effekt

03

## Psychologie

Erinnerung, Stress & sozialer Vergleich

04

## Strategien

Kann man die richtige Kasse wählen?

05

## Fazit

Was das über unser Denken verrät



# Das Phänomen

Jeder kennt es, jeder hasst es – aber stimmt es wirklich?

## Die universelle Erfahrung

Kaum stellt man sich an, scheint jede andere Schlange schneller zu werden. Ein Gefühl, das Millionen täglich teilen.

## Subjektiv vs. objektiv

Sind wir wirklich immer in der falschen Schlange – oder fühlt es sich nur so an? Die Antwort ist überraschend vielschichtig.

MATHEMATIK

# Die Mathematik des Pechvogels




## Das Wahrscheinlichkeitsproblem

Bei vier Kassen ist die Chance, die **schnellste** zu erwischen, nur 25 %. Das bedeutet: In drei von vier Fällen ist mindestens eine andere Kasse schneller.

Wir verlieren also häufiger, als wir gewinnen – nicht durch Pech, sondern durch pure Mathematik. Das Gefühl der Niederlage ist statistisch fast vorprogrammiert.

GRATIS-LEITFADEN · NÄCHSTER SCHRITT

# Vom ersten Aha-Moment zur sicheren Anwendung.




Unsere kostenlosen Leitfäden geben dir einen Einstieg in Körpersprache, Mimik, Manipulation, Deeskalation und Kommunikation unter Druck. Wenn du tiefer einsteigen möchtest, findest du hier die passenden Wege.

ANGEBOT 01

## Profacos für Unternehmen

Seminare, Keynotes und Beratung für Organisationen, die schwierige Gespräche klarer führen und Eskalationen früher erkennen wollen.

Für Führung, HR, Wohnungswirtschaft, Verwaltung, Verkehr, Einsatzkräfte und Teams mit anspruchsvollem Kundenkontakt.

Profiacos entdecken →

ANGEBOT 02

## Profilerwelt

Online lernen: Körpersprache, Mimik, Persönlichkeit, Manipulation und Gesprächsführung verständlich erklärt.

Mit Kursen, Tests, Leitfäden und Lernmaterial für Menschen, die Verhalten besser verstehen und Kommunikation bewusster einsetzen wollen.

Profilerwelt ansehen →

ANGEBOT 03

## Profilerausbildung

Die intensive Ausbildung für Menschen, die Verhalten, Emotionen und Kommunikation professionell lesen und einordnen möchten.

Die Onlineteinhalte begleiten die Ausbildung, vermitteln Fachwissen und dienen der Vor- und Nachbereitung. Der Abschluss erfolgt über die Ausbildung mit verbindlichen Präsenztagen und Prüfung.

Ausbildung ansehen →

ONLINE LERNEN

## Profilerwelt

Kurse, Tests und Lernmaterial zu Körpersprache, Mimik, Persönlichkeit, Manipulation und Kommunikation.

profilerwelt.de →

COMMUNITY & PRAXIS

## Profilerwerkstatt

Üben, vertiefen und im Austausch bleiben – für Menschen, die Profilerwissen nicht nur lesen, sondern anwenden möchten.

profilerwerkstatt.de →



# Der Beobachtungseffekt

Warum wir unsere Niederlagen besser erinnern als unsere Erfolge.

## Negativitätsbias

Unser Gehirn speichert unangenehme Erlebnisse intensiver. Fünf Mal schnell durch die Kasse? Kaum erinnerlich.

## Selektive Wahrnehmung

Wir bemerken aktiv, wenn andere Schlangen schneller sind – und ignorieren die Momente, in denen wir vorne liegen.

## Bestätigungsfehler

Einmal überzeugt, immer Pech zu haben, sammeln wir unbewusst Belege dafür – und ignorieren das Gegenteil.



ZEITWAHRNEHMUNG

# Ungeduld dehnt die Zeit

Unter Stress und Ungeduld verarbeitet unser Gehirn mehr Reize pro Sekunde – die Zeit fühlt sich dadurch subjektiv **länger** an.

Studien zeigen: Wartende überschätzen ihre tatsächliche Wartezeit um bis zu **36 %**. Zwei Minuten fühlen sich wie fünf an – besonders, wenn man die Uhr im Blick hat.

Der Effekt verstärkt sich, wenn wir nichts zu tun haben – Ablenkung ist die wirksamste Gegenstrategie.



# Der Blick der anderen

Sozialer Vergleich und das Gefühl, immer zu verlieren.

## Sozialer Vergleich

Wir beobachten ständig, wie schnell Nachbarkassen vorankommen – und messen uns automatisch daran.

## Relative Deprivation

Auch wenn unsere Wartezeit objektiv kurz ist, fühlt sie sich unfair an, sobald jemand anderes schneller ist.

## Der Wettbewerbsinstinkt

Supermärkte werden unbewusst zum Wettkampf. Wer zuerst draußen ist, gewinnt – auch wenn niemand spielt.

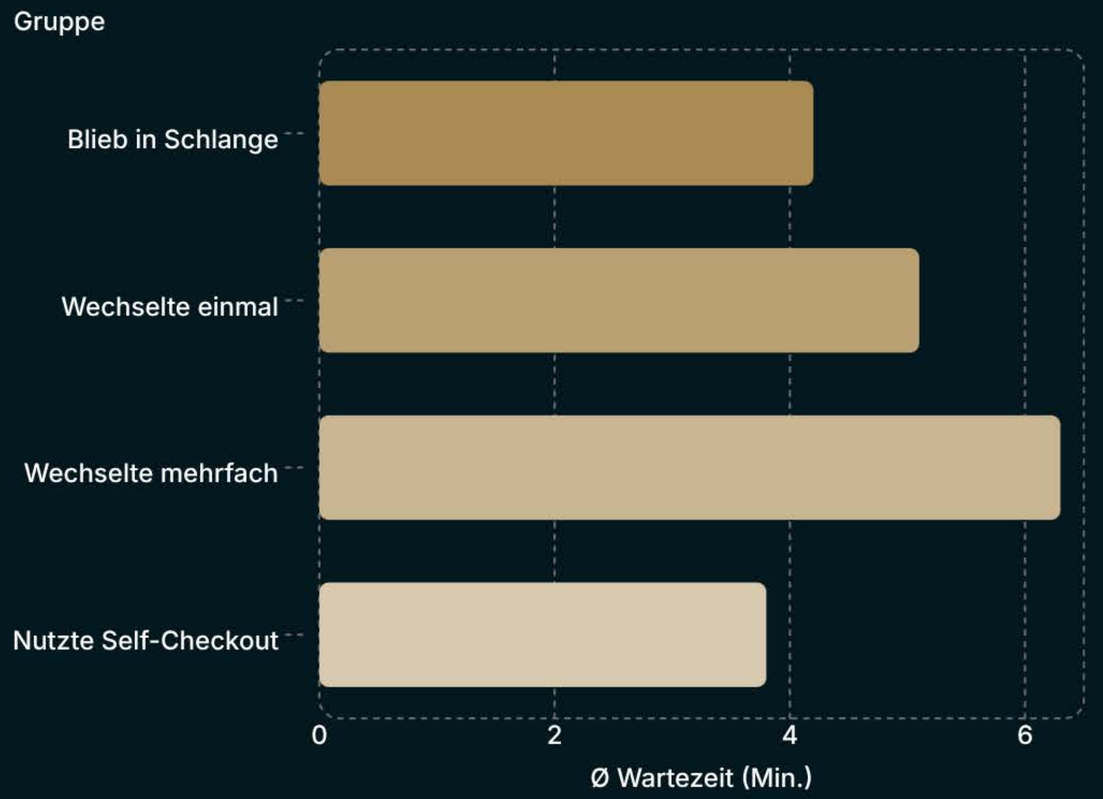
FORSCHUNG

# Experiment im Supermarkt

## Was Studien zeigen

Forscher der MIT Sloan School of Management analysierten reale Warteschlangenverhalten und kamen zu erstaunlichen Ergebnissen:

- Kunden unterschätzen die Wartezeit anderer systematisch
- Die tatsächliche Varianz zwischen Kassen ist meist gering
- Schlangenwechsler verlieren im Schnitt mehr Zeit als sie gewinnen



# Strategien gegen den Frust

Kann man die „richtige" Kasse wählen – und wenn ja, wie?

1

## Weniger Artikel = schneller

Die Anzahl der Artikel ist entscheidender als die Anzahl der Personen in der Schlange.

2

## Linkskassen bevorzugen

Studien zeigen: Die meisten gehen automatisch nach rechts. Linkskassen sind statistisch kürzer.

3

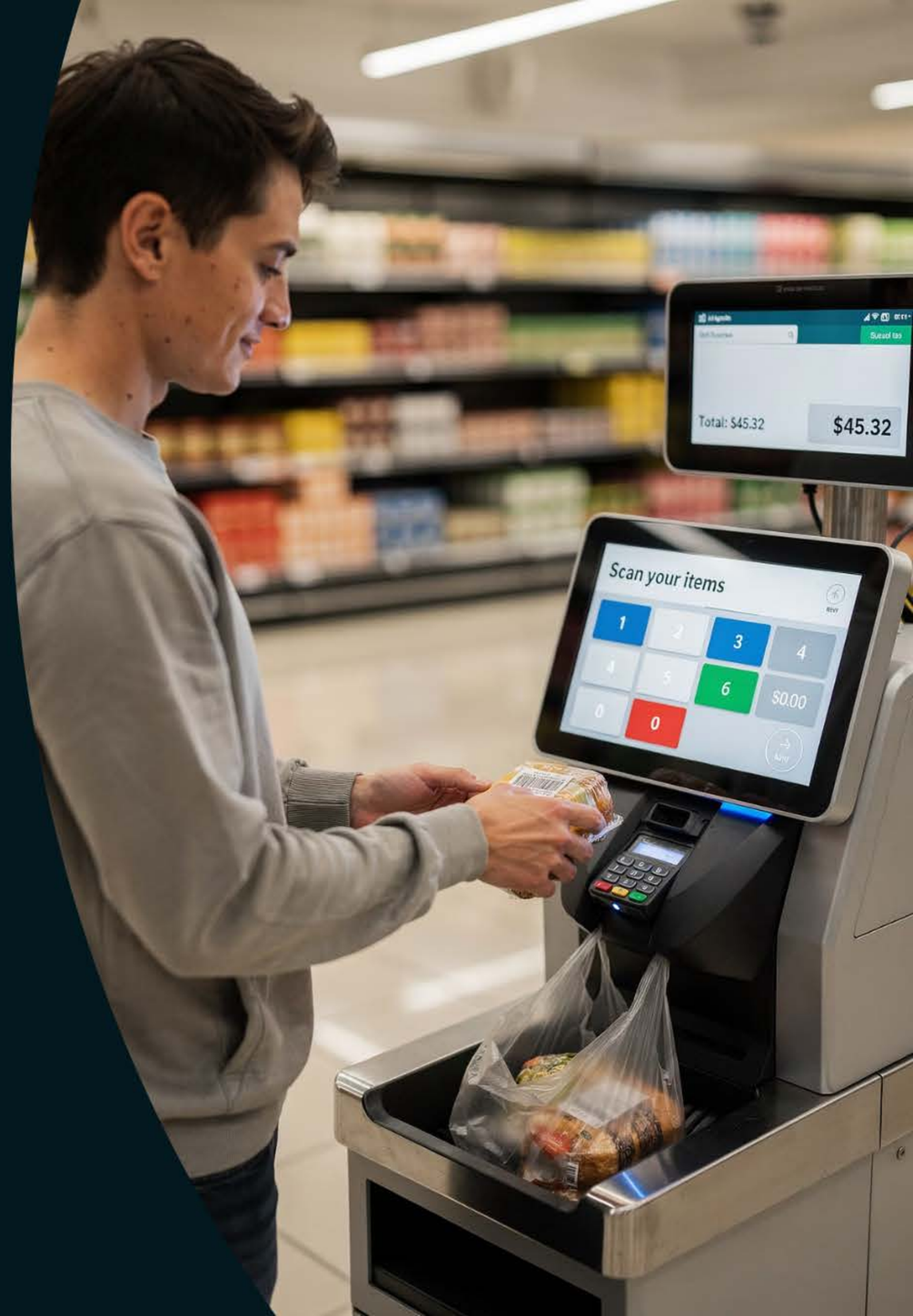
## Self-Checkout nutzen

Bei wenigen Produkten ist der Self-Checkout im Schnitt die schnellste Option.

4

## Ablenkung suchen

Smartphone, Einkaufsliste prüfen – Beschäftigung verkürzt die gefühlte Wartezeit erheblich.



FAZIT

# Was uns das Kassenproblem über unser Denken beibringt

### 🧮 Mathematik

Wir verlieren häufiger als wir gewinnen – das ist keine Schwäche, sondern Statistik.

### 🧠 Psychologie

Negativitätsbias und Bestätigungsfehler verzerren unsere Wahrnehmung systematisch.

### ⏱️ Wahrnehmung

Stress und soziale Vergleiche machen das Warten gefühlt länger als es ist.

> Die Kasse ist kein Feind – sie ist ein Spiegel. Sie zeigt uns, wie unser Gehirn Verlust, Zeit und Vergleich verarbeitet.

# DER NÄCHSTE SCHRITT

Aus Wissen wird Wirkung, wenn du es im Alltag anwenden kannst.



### Weiterlernen in der Profilerwelt

Kurse, Tests und Lernmaterial zu Körpersprache, Mimik, Persönlichkeit, Manipulation und Gesprächsführung – online, flexibel und praxisnah.

**profilerwelt.de**

### Seminare, Keynotes & Ausbildung

Mit Profacos vertiefst du das Thema in Seminaren, Keynotes und der Profiler-Ausbildung – für Menschen, Teams und Organisationen mit anspruchsvoller Kommunikation.

**profiacos.de**

---

Menschen lesen. Gespräche führen. Eskalationen senken.




**WISSEN ÖFFNET DEN BLICK.**
**ANWENDUNG VERÄNDERT GESPRÄCHE.**

profacos.de | profilerwelt.de | profilerwerkstatt.de