

Thorsten Michael Rau

sympathisch mehr verkaufen



© 2016 Thorsten Michael Rau

Verlag: tredition GmbH, Hamburg

ISBN

Paperback: 978-3-7345-0170-8

Hardcover: 978-3-7345-0171-5

e-Book: 978-3-7345-0172-2

Printed in Germany

Das Werk, einschließlich seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt.
Jede Verwertung ist ohne Zustimmung des Verlages und des Autors
unzulässig. Dies gilt insbesondere für die elektronische oder sonstige
Vervielfältigung, Übersetzung, Verbreitung und öffentliche
Zugänglichmachung.

Einleitung

Es kann nun wirklich niemand sagen, dass wir in Deutschland keine guten Berater haben. Meine Erfahrung ist, dass es in vielen Branchen wirklich erstklassige Berater gibt, welche dort unterwegs sind. Ob in der Industrie oder im Handel, hier ist die Devise: Selbstwertgefühl schaffen durch Produktwissen! Das ist grundsätzlich auch eine sehr gute Devise, solange es um die reine Beratung geht. Denn gerade hier ist das Produktwissen das A und O. Wehe aber, wenn der zu Beratende gleichzeitig auch Kunde ist. Hier geraten die meisten „Berater“ bereits an Ihre Grenzen. Denn nicht immer sagt Ihr Kunde sofort: „Dann holen Sie mal den Bestellblock raus, ich diktieren.“ Wenn der Kunde das nicht gerade sagt, sondern mit günstigeren Angeboten im Internet, anderen Wettbewerbern oder sonstigen Vorwänden konfrontiert, scheitern einige Berater bereits.

Besonders im Handel und in der Industrie kenne ich zahlreiche Berater, darunter auch viele Experten, mit mehr oder weniger viel Erfahrung in ihrer Branche. Es sind fleißige Leute mit vielen Produktschulungen und einer Menge Produktwissen im Gepäck. Doch auch diese wollen und müssen immer mehr verkaufen, aber schaffen dies nicht. Die Gründe dafür sind sehr vielfältig und es ist sehr schade, aber oftmals werden die Berater sogar von Vorwänden der Kunden gefangen. Sie glauben und denken schließlich selber, dass die Konkurrenz besser und im Internet alles günstiger ist, haben einfach keine Argumente dagegen. Dabei sind die Berater an vorderster Front und können den Kunden und das Gespräch über die Beratung lenken. Ähnlich ist es bei den Monteuren, sie sind zwar eher für die Umsetzung da, also nicht im alleinigen Vertrieb. Sie haben aber dennoch den „direkten Draht“ zum Kunden und oft auch das Vertrauen des selbigen. Daher ist es Ihnen sehr gut möglich, Dienstleistungen und Produkte zu verkaufen oder mindestens vorzubereiten.

Geht es darum, durch eigene Fähigkeiten mehr zu verkaufen, ist es vielen eher peinlich und sie fühlen sich unwohl dabei. Besonders im Handel ist dies ein gefährliches Spiel, das nur durch den unbändigen Bedarf der Kunden nicht öfter bestraft wird. Die verkaufstechnischen Kenntnisse sind oft sehr begrenzt oder werden nicht richtig und gezielt umgesetzt. Dabei gehört es zur Kompetenz eines Verkäufers sowohl die Funktion seiner Produkte zu kennen als auch umfangreiche zwischenmenschliche und verkaufstechnische Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten zu besitzen und umzusetzen. Hier gibt es allzu oft dringenden Nachholbedarf. Diesen Mangel haben auch einige Kunden schon bemerkt und spielen mit unseren Kundenberatern, mit Ihren Forderungen und bei Preisverhandlungen Katz und Maus. Das müssen Sie ändern und gewappnet sein. Dies erreichen Sie nur durch gutes Produktwissen, rhetorische Fähigkeiten, eine überzeugende

Persönlichkeit und psychologisch-zwischenmenschliche Kenntnisse. Andernfalls sind Sie Vorwänden und Preisverhandlungen ausgeliefert und auf verlorenem Posten.

...

1 Sympathisch mehr verkaufen

1.1 Menschen gewinnen

Wer glaubt, dass dieses Buch nichts für Verkäufer ist, weil es von „Sympathie“ handelt und vermeintlich auf Kuschelkurs geht? Bullshit sage ich! Denn wenn wir Kunden gewinnen, bedienen und binden wollen, müssen wir in erster Linie den Menschen gewinnen. Und das wird jedes Jahr, jeden Monat, jeden Tag deutlicher. Also ist Sympathie für Verkäufer genauso wichtig wie für Menschen, die andere Menschen für sich gewinnen wollen. Für Spielkameraden, für Freunde, für Partner, für Kollegen, für Familien, für Mannschaftskameraden und Chefs. Für das Erreichen meiner Ziele - egal ob privat, auf dem Amt, der Bank oder im Business.

Es geht heute mehr denn je um das Gewinnen von Sympathie. Nicht zuletzt sind es doch auch die Freunde in Netzwerken mit denen sich viele rühmen. Damit will ich sagen, dass nicht nur meine Persönlichkeit live erlebt Sympathie herstellen kann. Nein, auch alles was es von mir zu sehen, zu lesen oder zu hören gibt, also meine „Visitenkarte“ ist, hat darauf Einfluss. Durch nichts ersetzbar und immer noch die Nummer 1 im menschlichen Kontakt ist jedoch der persönliche Kontakt. Hier kann ich wahrnehmen, mich einfühlen, agieren und situativ reagieren.

Vor einiger Zeit hielt ich auf einem Autobahnparkplatz, um die Toilette zu besuchen. Dumm nur, dass ich die falsche Einflugschneise erwischt habe. Die für LKW. Naja, dachte ich, für drei Minuten geht das schon. Falsch gedacht, denn als ich wieder kam, sah ich den Herren in Uniform schon neben meinem Auto stehen. Auch etwas weiter vor mir stand ein PKW in der gleichen Situation, auch da war ein Beamter in Aktion. Nun kann man sich fragen, was das soll? Es gibt genügend Platz, der Parkplatz ist fast leer und die Beamten haben trotzdem nichts Besseres zu tun, als mir den kurzen Zwischenstopp durch eine, sagen wir mal „Toilettengebühr“, zu vermiesen. Rechtzeitig hab ich mich eines Besseren besonnen. Ich bin offen, freundlich und

wertschätzend auf den Beamten zugegangen und habe höflich gefragt, was passiert ist. Als er mir den Tatbestand mitteilte, habe ich Verständnis gezeigt für sein Handeln, bin ruhig geblieben, habe erklärt, wie es zu der Situation kam und dass ein Wendemanöver viel gefährlicher gewesen wäre. Außerdem habe ich mich an seine Stimmlage, Ausdrucksweise und Stimmung angepasst. Vor allem habe ich ihn ernst genommen, weder darüber gelacht noch geschleimt. Raten Sie, was passiert ist? Ich durfte ohne Bußgeld fahren, mit dem Hinweis, es dem Vordermann bei einem möglichen Treffen nicht zu verraten, denn der hat gezahlt. Ich habe Sympathie hergestellt und ich hatte eine sinnvolle Erklärung. Mein Ziel habe ich erreicht, obwohl die Situation schon etwas grotesk war.