

Vor Gebrauch bitte lesen!

Wer kann von diesem Buch am meisten profitieren?

Dieses Buch ist in erster Linie für Menschen gedacht, die im Außendienst oder Videokonferenzformat aktiv Kundengespräche führen und sich in ihrer Arbeit ständig weiterentwickeln wollen. Also angestellte Außendienstverkäufer, Key-Account-Manager oder selbstständige Handelsvertreter. In zweiter Linie ist dieses Buch jedoch auch für jene Menschen interessant und hilfreich, die nicht ausschließlich, sondern nur gelegentlich in der Verkäufer-Rolle agieren. Die also nicht „offiziell“ Verkäufer sind, sondern z.B. selbstständige Gewerbetreibende, Anwälte oder Grafikerinnen. Sie alle gehen ab und an zu einem Kunden und verkaufen dort ihre Leistung. Immerhin geht es dabei um Auftrag oder kein Auftrag, um Einkommen oder kein Einkommen. Und genau dafür ist das beste Erfolgs-Know-how gerade recht.

Lesehinweis und Gebrauchsanleitung

Wie man ein Buch liest, werden Sie sich jetzt denken, das braucht mir keiner zu erklären! Und damit haben Sie durchaus Recht. Dieses Buch unterscheidet sich jedoch ein wenig von vielen anderen. Die 8 Stufen des Verkaufserfolgs bauen aufeinander auf. Es steht Ihnen aber natürlich frei, mit dem Kapitel anzufangen, das Sie persönlich am meisten interessiert. Das heißt, steigen Sie beim Lesen einfach in eine beliebige Entwicklungsstufe ein und arbeiten Sie sich von dort aus weiter. Jedes Kapitel ist in sich abgeschlossen und beinhaltet Informationen, die Sie unabhängig von den anderen Kapiteln umsetzen können, um Ihren geschäftlichen Erfolg massiv zu erhöhen.

Die Verwendung der weiblichen Form und Anrede

Um den Lesefluss nicht zu beeinträchtigen, werden wir in diesem Buch auf die geschlechtsspezifische Schreibweise verzichten. Alle Anreden und Formulierungen gelten selbstverständlich in aller Wertschätzung für Frauen und Männer gleichermaßen.

Das 8-Stufen-Konzept

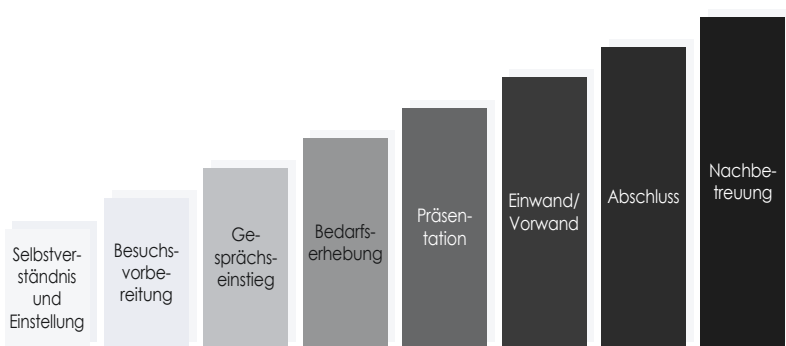


Abb. 1

Das 8-Stufen-Konzept (siehe Abb. 1) von VBC ist eine Metapher für den Verkaufserfolg, für ein Verkaufsgespräch, das in einer strukturierten Form angelegt ist. Natürlich laufen Verkaufsgespräche in der Praxis nicht nach Schema F ab, aber es ist gut, wenn wir Verkäufer wissen, in welcher Phase eines Gesprächs wir uns gerade befinden und wie wir uns in dieser Phase am besten verhalten. Die Struktur in Abb. 1 gilt für alle Verkaufssituationen im Außendienst und bei allen Gesprächen, die über Videokonferenzformate stattfinden, die Inhalte sind natürlich jeweils andere.

Stufe 1: Selbstverständnis und Einstellung

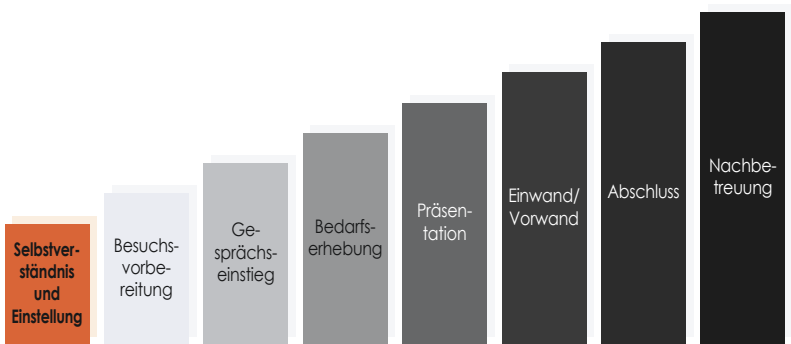


Abb. 2

Diese 1. Stufe unseres Konzepts ist zugleich auch das Fundament für den kompletten Prozess – man könnte sogar sagen, für die ganze Verkäuferkarriere. Es macht einen fundamentalen Unterschied, mit welcher Einstimmung, mit welchem Selbstanspruch wir zu einem Kunden gehen. Hier ein paar Beispiele von weniger erfolgversprechenden Einstellungen, die man aber in der Praxis leider sehr oft antrifft:

„Mal sehen, ob da etwas zu holen ist.“

„Den Kunden mache ich noch, und dann ist Schluss für heute.“

„Ich schaue nur kurz vorbei, ob eh alles in Ordnung ist.“

„So, wie der sich am Telefon angehört hat, wird das sicher ein mühsames Gespräch.“

1. Die drei Rollen des Verkäufers

Wir bei VBC haben die unterschiedlichen Anforderungen an Verkäufer in drei Rollen zusammengefasst. Als Verkäufer erfüllen wir idealerweise für unsere Kunden alle drei Rollenerwartungen gleichermaßen gut. Sehen Sie dazu auch Abb. 3.

Stufe 1

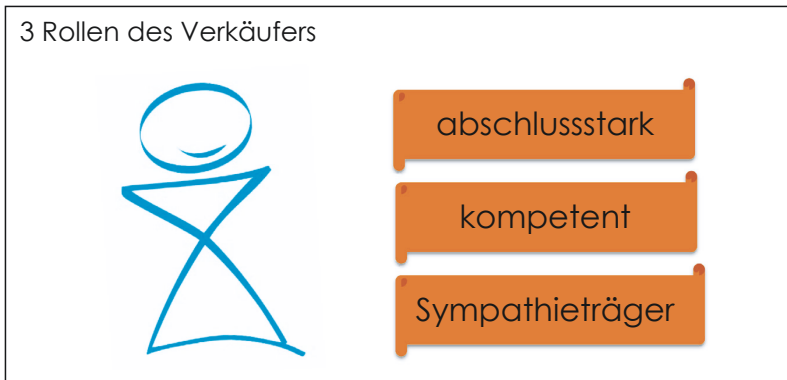


Abb. 3

Wir spielen also die Rolle des Sympathieträgers, des kompetenten Beraters und des abschlussstarken Verkäufers.

1.1 Der Sympathieträger

Beginnen wir mit der Rolle des Sympathieträgers. Um der Erwartung an diese Rolle gerecht zu werden, bedarf es einer bestimmten Grundeinstellung sowie verschiedener Fähigkeiten und Kompetenzen. Die Grundeinstellung kann man am leichtesten mit den vier M's erklären:

Man Muss Menschen Mögen

Diese menschenfreundliche Grundhaltung ist meines Erachtens unerlässlich, um im Verkauf langfristig nicht nur erfolgreich, sondern auch glücklich zu sein. Wenn wir der Meinung sind, dass wir es eh nur mit Gaunern, Lügnern und Halsabschneidern zu tun haben, die uns über den Tisch ziehen wollen, sollten wir uns im Sinne unserer eigenen langfristigen Gesundheitsentwicklung besser einen anderen Job suchen. Mit menschenfreundlicher Grundhaltung meine ich dabei keineswegs eine naive Vertrauensseligkeit, sondern eine positive, vertrauensvolle Einstellung und einen gewissen Glauben an das Gute im Menschen. Neben dieser Grundhaltung gilt es noch zwei Kompetenzbereiche zu entwickeln, nämlich die soziale Kompetenz und die emotionale Intelligenz.

Vereinfacht könnte man sagen, dass es bei der sozialen Kompetenz darum geht, wie wir mit anderen Menschen umgehen, und bei der emotionalen Intelligenz etwas spezifischer um Emotionen, also um Gefühle. Es geht um die Frage, wie wir mit den eigenen Gefühlen und den Gefühlen anderer umgehen. Können wir es verkraften, wenn wir auf (scheinbare) Ablehnung, Desinteresse oder Ignoranz stoßen? Wie steht es um die Gefühle unseres Kunden? Merken wir, wenn der andere sich unsicher oder überfordert fühlt? Sind wir in der Lage, ihm dann ein Gefühl der Sicherheit zu vermitteln?

Bei der Rolle des Sympathieträgers geht es nicht – wie oft irrtümlich angenommen wird – darum, sich anderen Menschen anzubiedern und zu „schleimen“, sondern genau um das Gegenteil. Es geht um den Spagat oder Balanceakt, unserer eigenen Persönlichkeit treu zu bleiben und gleichzeitig den anderen Menschen so zu akzeptieren, wie er ist, und ihm vorurteilsfrei gegenüberzutreten. Es ist leicht, mit Menschen gut zu können, die aus demselben Kulturkreis kommen wie wir selbst; die vielleicht unserer Generation angehören; die möglicherweise sogar in dieselbe Schule gegangen sind oder ähnliche Sport- und Freizeitinteressen haben. Viel schwieriger ist es jedoch, mit Menschen zu arbeiten, die eben nicht aus unserem Kulturkreis, nicht aus unserer Generation etc. sind.

Wenn wir beispielsweise selbst Vegetarier und überzeugter Tierschützer sind und unser Kunde ist Jäger, dann kann das schon mal innere Konflikte auslösen. Wir kommen in sein Büro und dort hängen die Geweihe von den erlegten Hirschen demonstrativ an der Wand, und ein Foto von unserem Kunden mit Jagdhund Waldi und seiner Schrotflinte steht im handgeschnitzten Rahmen darunter. Jetzt geht es nicht darum, so zu tun, als würden wir das großartig finden, nach dem Motto: „Das ist ja hochinteressant, darf ich da einmal mitgehen?“ Sondern es geht um die eigene Toleranzgrenze, die wir möglichst weit ansetzen sollten. Das heißt in dem Fall beispielsweise, sagen wir uns selbst: „Ich bin zwar Vegetarier und Tierschützer, verstehe aber, dass es Menschen gibt, die sich um den Wald kümmern und um den Wildbestand. Kranke oder überzählige Tiere werden erschossen und deren Geweih kann man ebenso gut an die Wand hängen.“

Es geht also um Toleranz. Und es geht um ein ehrliches Interesse am anderen Menschen und dessen Unternehmen oder Organisation. Da-

Stufe 1

mit wären wir wieder bei der eingangs erwähnten menschenfreundlichen Grundeinstellung.

Als Sympathieträger empfinden wir Menschen, die sich ernsthaft und ehrlich für uns und unsere Welt interessieren. Das heißt, man kann sich, ohne zu heucheln, durch aktives Interesse am Gegenüber als Sympathieträger positionieren. Dazu gehört auch und vor allem die Fähigkeit des Zuhörens. Sie werden selten bis nie von jemandem hören: „Dieser Kerl geht mir so auf die Nerven, der kann so penetrant gut zuhören.“ Viel öfter hingegen hören wir den Ausspruch oder haben ihn vielleicht schon selbst getätigt: „Der geht mir auf die Nerven, der redet so viel von sich/seinen Interessen.“

Das heißt für uns als Profiverkäufer: Wir hören mehr zu als wir reden. Dazu kommen wir im Detail noch im 4. Kapitel des Buches, wo es u.a. um das „aktive Zuhören“ geht.

1.2 Der kompetente Berater

Die zweite von den drei wichtigsten Rollen, die wir als Verkäufer für unseren Kunden einnehmen, ist die des kompetenten Beraters. Irrtümlicherweise glauben viele Menschen, dass diese die einzige Rolle ist, die im Verkauf zählt. In vielen Köpfen gilt die Gleichung: Verkäufer = kompetenter Berater. Das ist zwar richtig, aber nicht alles. Der kompetente Berater ist wie gesagt nur eine von drei Rollen. Es geht hierbei um Fachkompetenz. Je nachdem, in welchem Bereich Sie tätig sind, kann diese Rolle mehr oder weniger anspruchsvoll sein. Bei manchen Verkäufern im Key-Account-Bereich bedeutet das z.B., dass jemand einen Universitätsabschluss in einer bestimmten Fachdisziplin benötigt, um überhaupt in seiner Funktion als kompetenter Berater auftreten und verkaufen zu können. In diesem Buch möchten wir darüber nicht zu viel diskutieren, weil es stark vom Geschäftszweig abhängig ist, was die Kompetenz eines Beraters ausmacht. Die folgenden grundlegenden Gedanken gelten jedoch branchenübergreifend in jedem Fall.

Kenntnis der eigenen Produkte und Dienstleistungen

Dieser Punkt mutet selbstverständlich an und man glaubt, darüber eigentlich keine Worte verlieren zu müssen. In der Praxis gibt es aber immer wieder Verkäufer, die zu wenig über ihre Produkte und ihre

Dienstleistungen wissen. Manche Verkäufer sind auch der Meinung, dass das Fachwissen eine Bringschuld des Unternehmens sei. Wir vertreten die Ansicht: Fachwissen ist mindestens im selben Ausmaß auch eine Holschuld von uns Verkäufern. Das heißt, wenn wir bestimmte Informationen nicht bekommen, ist es unsere Aufgabe, uns darum zu kümmern. Das kann z.B. bedeuten, dass wir unserem Vorgesetzten oder einem Fachspezialisten so lange auf die Nerven gehen, bis wir die benötigten Angaben erhalten. In unserer modernen Wirtschaft hat Fachwissen eine immer kürzere Halbwertszeit. Daraus resultiert, dass wir uns ständig fachlich fit halten müssen.

Profiverkäufer lesen regelmäßig mindestens zwei bis drei Fachzeitschriften ihrer Branche und halten sich auf dem Laufenden. Die Fachkompetenz endet aber nicht damit, unsere eigenen Produkte und Leistungen zu kennen, sondern geht noch weit darüber hinaus. Echte Spitzenverkäufer kennen ihre Mitbewerber und deren Angebot – es gibt heutzutage gute Möglichkeiten, sich hier informiert zu halten wie z.B. das Internet, aber auch Messen oder Kataloge. Dennoch empfehlen wir Ihnen, darauf nicht Ihr Hauptaugenmerk zu legen und auch nicht zu viel Zeit für die Recherche zu verschwenden. Legen Sie ihre Energie und Ihren Fokus stattdessen lieber auf Ihre eigene Kompetenz und Ihren USP (Unique Selling Point: das, was Sie von anderen positiv abhebt).

Last, not least, gehört zu einem kompetenten Berater auch ein detailliertes „Kunden-Know-how“. Damit meinen wir ein über das Allgemeinwissen hinausgehendes Detailwissen über Struktur, Organisation und Abläufe beim Kunden. Profiverkäufer wissen, wie Kunden ihre Produkte und Leistungen einsetzen und was diese beim Kunden und dessen Organisation bewirken. Das wiederum setzt ein starkes Interesse für unsere Kunden und deren Problemstellungen voraus.

1.3 Der abschlussstarke Verkäufer

Die dritte Rolle ist die des abschlussstarken Verkäufers. Darunter verstehen wir die Verkaufskompetenz. Damit ist gemeint, dass wir in der Lage sind, ein Verkaufsgespräch vorzubereiten, strukturiert zu führen, dem Kunden seinen Vorteil in der richtigen Art und Weise zu präsentieren, mit Einwänden und Vorbehalten professionell umzugehen, gemeinsam mit dem Kunden aktiv eine Kaufentscheidung herbeizufüh-

Stufe 1

ren und danach dafür zu sorgen, dass diese Entscheidung professionell umgesetzt und ausgeführt wird. Verkaufskompetent ist also jemand, der die 8 Stufen des vorliegenden Buches souverän beherrscht und auch in schwierigen Situationen in der Lage ist, ein Verkaufsgespräch professionell von einer Stufe zur nächsten zu bringen.

2. Ausgewogenheit der Rollen

Nachdem wir uns jetzt die drei verschiedenen Rollen angesehen haben (Sympathieträger, kompetenter Berater, abschlussstarker Verkäufer), ist es wichtig, zu wissen, dass wir nur dann nachhaltig erfolgreich sein werden, wenn es uns gelingt, die drei Rollen in ausgeglichenem Maße zu entwickeln. Ein weit verbreiteter Trugschluss lautet, dass es reicht, entweder Sympathieträger oder kompetenter Berater oder abschlussstarker Verkäufer zu sein. Das reicht maximal, um mittelmäßige Ergebnisse zu erzielen. Wer langfristig überdurchschnittlich erfolgreich und als Verkäufer zufrieden sein will, entwickelt die drei Rollen in etwa gleich stark. Das ist vergleichbar mit den drei Beinen eines dreieckigen Tisches: Wenn eines der Beine zu kurz ist, kann auf dem Tisch nichts stehen bleiben – oder mit anderen Worten: kein überdurchschnittlicher Verkaufserfolg stattfinden. Jemand, der beispielsweise immer nur Sympathieträger ist und die anderen beiden Rollen nicht entwickelt, wird zwar sehr viele Kunden haben, die gerne mit ihm plaudern, ihn bewirten und ihm ihre persönlichen Sorgen bis hin zu Beziehungsproblemen erzählen. Unter Umständen werden die Kunden aber, weil Sie die anderen beiden Rollen nicht ausfüllen, beim Mitbewerber kaufen, und da hört sich der Spaß für Sie auf.

Andererseits ist es ebenso wenig ausreichend, nur der kompetente Berater zu sein. Dann passiert nämlich das, was man Beratungsdiebstahl nennt: Kunden – und vielleicht sogar Kollegen aus der eigenen Firma – rufen uns wegen aller möglichen fachspezifischen Detailproblemen an und loben ständig unsere Kompetenz. Letztlich macht das Geschäft aber jemand anderer und nicht Sie. Auch hier gilt: Wenn die Kunden bei unserem Mitbewerber oder Kollegen kaufen, haben wir etwas falsch gemacht.

Diejenigen schließlich, die ausschließlich abschlussstarke Verkäufer sind, für den Kunden auf der menschlichen Ebene jedoch wenig bis