

Erfolgreiches Verkaufen ist mehr als ...

Kennen Sie das? Sie betreten ein Geschäft, besuchen einen Dienstleister oder die Filiale eines Kreditinstituts und werden mit der Frage empfangen: „Was kann ich für Sie tun?“. Diese Floskel ist – hoffentlich – gut gemeint, doch sprachlich daneben. In einem solchen Fall wissen Sie als potenzieller Kunde sofort, dass die Beraterin oder der Berater bestenfalls eine 08/15-Verkaufsschulung durchlaufen hat. Der erste Eindruck ist entscheidend ...

Möglicherweise wird der so gewonnene schwache erste Eindruck im weiteren Verlauf des Verkaufsgesprächs zum Besseren korrigiert. Oftmals folgt allerdings nun ein Redeschwall von Fachwissen mit dem Ziel, den Kunden damit zu überzeugen. Auswendig gelernte Prospekte oder Produktbeschreibungen alleine wirken in der Regel jedoch wenig überzeugend.

Erfolgreiches Verkaufen ist mehr als eine floskelhafte Begrüßung und geballtes Fachwissen.

Erfolgreiches Verkaufen setzt eine Reihe von Soft Skills voraus, die den Kunden in seinem Unterbewusstsein ansprechen.

Verkaufen findet stets im Kopf statt – sowohl **im Kopf des Verkäufers** (wie hat er sich mental eingestellt) als vor allem auch **im Kopf des Kunden** (werden ihm die richtigen Signale gesandt, die ihn zum Kauf animieren).

Zumindest unbewusst nimmt jeder Kunde wahr, ob der Verkäufer **Blickkontakt** mit ihm hält und was dessen **Körpersprache** ausdrückt. Fehlender Blickkontakt ist häufig ein Zeichen von Unsicherheit, manchmal auch ein Zeichen von Arroganz. Nur wer den Kunden während des Gesprächs „im Blick hat“, kann wiederum auf dessen Signale – zum Beispiel auf Kaufabschluss-Signale – reagieren. Und: Wer den Kunden anblickt, signalisiert ihm sein Interesse und erhöht zugleich die Wirkung der gesprochenen Worte.

Aus der **Körpersprache** des Verkäufers erfährt der Kunde, wie ernst er genommen wird. Nur ganz wenigen Menschen gelingt es andauernd, ihr wahres Empfinden durch vorgetäuschte Körpersprache zu überspielen. Ein Auseinanderklaffen zwischen gesprochenen schönen Worten und negativer Körpersprache ist im Verkauf jedoch ein sicherer Weg zum Misserfolg.

Über einen Kaufabschluss entscheidet – jedenfalls immer dann, wenn der Kunde noch unentschlossen ist – zudem die **Wahl der Worte**. Sie konnten in „Gedanken für die Praxis“ bereits über **Minusformulierungen und -wörter** lesen. Dieses Thema ist im Verkauf so wichtig, dass es sich lohnt, erneut darüber nachzudenken. Welcher Kunde mag schon gerne „korrigiert“ werden (**Verkäufer: „Hier muss ich Sie leider korrigieren.“**)? Welcher Kunde mag schon gesagt bekommen, dass er zu dumm ist, die geistreichen Ausführungen des Verkäufers zu verstehen (**Verkäufer: „Das habe ich nicht gemeint.“** oder **„Da haben Sie mich falsch verstanden.“**)?

Und last but not least nimmt der Käufer **neben der Etikette die Kleidung des Verkäufers** wahr und scannt sie: Entspricht sie den Erwartungen an die Branche? Sitzt sie richtig? Ist sie sauber? ...

Bereits diese fünf Punkte – Blickkontakt, Körpersprache, Wortwahl, Kleidung und Etikette – entscheiden zu deutlich mehr als 50% Prozent über den Verkaufserfolg. Deshalb lohnt es sich und ist wichtig, im Verkauf darauf zu achten, sie passend einzusetzen. Und: je höher die Position, desto höher die entscheidende Prozentzahl auf den Verkaufserfolg. Wenn Sie als Kunde von einem Auszubildenden oder einem Berufsanfänger bedient werden, sehen Sie ihm manches nach, was Sie beispielsweise einem Abteilungsleiter im Verkauf sofort negativ ankreiden.

Verkaufen ist an sich relativ einfach. Wie sagte schon **Erich Fromm: „Der Konsument ist der ewige Säugling, der nach der Flasche schreit.“ Achten Sie darauf, dass Ihre Kunden stets wohl-tuend „gefüttert“ werden.** Stilwelt unterstützt Sie gerne dabei. Überzeugen Sie sich selbst!



Mit stilvollen Grüßen,
Ihr Peter A. Worel

Firmeninterne Seminare, Individualberatungen und Coachings sowie Vorträge stimmen wir inhaltlich und terminlich mit Ihnen ab.

Die nächsten offenen Seminare finden für Sie statt:

„Business-Etikette – Stilvoll zu noch mehr Erfolg“
8. Februar und 15. Februar 2011, jeweils in München

„Die Macht des ersten Eindrucks – so überzeugen Sie wirklich“
2. bis 3. März 2011, in München

„Rhetorik, Etikette und Körpersprache – Redegewandtheit und sicheres Auftreten“
23. bis 24. März 2011, in München

VORSCHAU: „Rhetorik pur“ im zweiten Quartal 2011

Sämtliche offenen Seminar-Termine 2010 sind ausgebucht.

Sie erhalten bei Stilwelt den Feinschliff für Ihren Auftritt.