

Fit für die Jahresendrallye – und den Start 2009

Wie Sie zum Jahreswechsel den Verkauf ankurbeln

In vielen Branchen entscheiden die Wochen vor und nach Silvester über den Jahresumsatz und -erfolg. Ingo Vogel gibt Tipps für die richtige Verkaufsstrategie.*

Verkäufer sollten gerade in der Zeit vor dem Jahresschluss hoch motiviert und topfit sein. Deshalb hier einige Tipps, wie Sie Ihre Kunden in die gewünschte Kauf-laune versetzen und so schneller, einfacher und häufiger zum Vertragsabschluss gelangen – nicht nur in der heißen Phase. „Verkaufserfolge beginnen im Kopf“ – das wissen mittlerweile fast alle Verkäufer. Unklar ist aber manchem: Wie nutze ich diese Erkenntnis, um meinen Erfolg zu steigern?

Kunden kaufen Emotionen! Und zwar vor allem diejenigen, die Sie ihnen als Person vermitteln. Diese Erfahrung haben Sie in Verkaufsgesprächen gewiss auch schon gesammelt: Wenn Sie gut drauf sind und der Kunde ebenso, dann haben Sie den Auftrag oft schon so gut wie in der Tasche. Versuchen Sie also, im Kundenkontakt als Person zu punkten. Denn Verkäufer, die sich auf ihr Produkt konzentrieren und über „die Sache“ verkaufen, sind vergleichbar. Das erschwert den Abschluss – und drückt den Preis.

Den Kunden in Kauf-laune versetzen

Menschen kaufen am liebsten und schnellsten, wenn es ihnen gut geht oder wenn es ihnen schlecht geht. Die Zahl der Lustkäufer ist aber viel höher als die der Frustkäufer. Im neutralen, sachlichen Zustand kaufen Kunden am wenigsten. Versetzen Sie also die Kunden in Kauf-laune, indem Sie ihnen ein gutes (Kauf-)Gefühl vermitteln. Dafür müssen zunächst Sie in einer guten Stimmung sein. Denn gute Gefühle können wir nur auf andere übertragen, wenn wir diese selbst haben.

Und noch ein Tipp: Verstecken Sie sich nicht hinter Ihrem Produkt oder den vermeintlichen Vorteilen Ihres Angebots. Das tun viele Verkäufer. Entsprechend ist ihre Sprache: „Wir können ...“, „Wir haben ...“, „Wir bieten ...“, „Wir sind ...“. Sie selbst und der Kunde kommen in ihren Aussagen nicht vor. Entsprechend passiv sind solche Verkäufer, wenn es darum geht, den Kunden in Kauf-laune zu versetzen. Sie warten ab, ob der

Kunde positiv reagiert, statt selbst das Zepter in die Hand zu nehmen und dafür zu sorgen, dass der Kunde wie gewünscht reagiert.

Gestalten Sie die Atmosphäre im Gespräch aktiv. Sorgen Sie durch ein glaubwürdiges Auftreten dafür, dass Sie die Sympathie und das Vertrauen des Kunden gewinnen. Und lassen Sie den Kunden Ihr persönliches Engagement sehen und Ihre Leidenschaft spüren. Und tauchen Sie in die Gefühlswelt des Kunden ein, denn dann können Sie den für den Kunden emotional wichtigsten Nutzen Ihres Angebots auch glasklar rüberbringen und ihm so helfen, sich dafür zu entscheiden.

Kaufgespräche statt Verkaufsgespräche führen

Ihr Gespräch mit dem Kunden sollte kein Verkaufs-, sondern ein Kaufgespräch sein – also ein Gespräch, in dem Sie den Kunden mit Erlebnissen verwöhnen, die ihm gut tun. Warum? Weil Sie sich als Person wohlthuend von den meisten anderen Verkäufern abheben und Ihr Verhalten ein anderes ist als das gewohnte Verkäuferverhalten.

Sie fragen sich vielleicht, wie das geht? Ganz einfach! Am wichtigsten ist, dass Sie sich auf jedes Kundengespräch einstimmen und sich die Grundeinstellung und -haltung von Spitzenverkäufern zu eigen machen:

- Ich habe Lust auf das Gespräch.
- Ich bin neugierig auf den Kunden. Und:
- Ich will und kann ihm etwas verkaufen.

Wie gelingt Ihnen das? Entwickeln Sie folgende Gewohnheit: Nehmen Sie sich (auch in Stresssituationen) vor jedem Kundengespräch oder -telefonat ein, zwei Minuten Zeit. Schließen Sie Ihre Augen und machen Sie sich in Gedanken Lust auf das Gespräch. Malen Sie sich zunächst konkret aus:

- Was kann in dem Gespräch Positives passieren?
- Was will ich erreichen – konkret?
- Welche Gefühle, welchen Profit habe ich, wenn ich meine Ziele erreiche?

Machen Sie sich danach so richtig neugierig auf den (Neu-)Kunden:

Was ist er für eine Person?

Wie ist wohl seine Stimmung?

Wie wird er auf mich und mein Angebot reagieren?

- Was könnte ihn daran besonders interessieren?
- Wie kann ich ihm den persönlichen Nutzen am schnellsten oder erlebbarsten vor Augen führen?

Der Erfolg beginnt in Ihrem Kopf

Ich verspreche Ihnen: Die Zeit, die Sie hierfür verwenden, ist bestens investiert. Und denken Sie stets daran: Der Verkaufserfolg beginnt im Kopf- und zwar in Ihrem!

Durch solche mentalen Übungen verändern sich Ihre Emotionen und somit auch Ihre innere Einstellung. Also wachsen auch Ihr Mut und Selbstbewusstsein, selbst schwierige Kunden anzugehen. Ihre Souveränität und Überzeugungskraft steigen. Ihre verbale Sprache wird klarer, sicherer, verbindlicher und lebendiger. Und Ihre Körpersprache und speziell Ihre Mimik? Sie wird ausdrucksstärker.

Die Folge: Sie werden entschlossener, verbindlicher und abschlussstärker. Warum? Sie zeigen ein souveränes Gesamtverhalten, das heute selten geworden ist und spontan Sympathie erzeugt. Doch nicht nur dies. Ihr Auftreten strahlt auch Glaubwürdigkeit aus und baut Vertrauen auf. Denn der Kunde spürt Ihre Sicherheit. Und das gute Gefühl, das Sie in ihm erzeugen, weckt in ihm die Lust auf eine Zusammenarbeit mit Ihnen. Also entscheidet er sich schnell und gern für Ihr Angebot. (OE)



***Ingo Vogel**

ist Rhetorik- und Verkaufstrainer sowie Buchautor in Esslingen. Er gilt als Experte für „emotionale Verkaufsrhetorik“.

Kontakt und Infos:

Tel.: 0711 7676-303

E-Mail: info@ingovogel.de

www.ingovogel.de