



Gut drauf sein, wenn's drauf ankommt

„Heute habe ich keine Lust.“ Oder: „Auf den Kunden habe ich ‚null Bock‘.“ Dieses Gefühl verspüren selbst Top-Verkäufer zuweilen. Dann müssen sie sich selbst motivieren können. Sonst ist der Tag oder Kundentermin gelaufen.

Blättert man in den zahlreichen Verkäufer-Handbüchern und Ratgebern, dann fällt auf: Sie befassen sich selten mit dem Thema Selbstmotivation. Meist wird schlicht vorausgesetzt, dass die Verkäufer in ihrem Job

aufgehen. Und dies zu Recht! Denn wer in Unternehmen eine Schlüsselposition hat, muss sich mit seiner Arbeit identifizieren. Sonst hat er den falschen Job. Dies gilt auch für Verkäufer. Trotzdem kennen auch Voll-

blut-Verkäufer Tage und Phasen, in denen es ihnen schwerfällt, das gewohnte Engagement zu zeigen - zum Beispiel, weil sie schlecht geschlafen oder private Probleme haben. Also stehen auch Top-Verkäufer

immer wieder vor der Herausforderung, sich zu motivieren.

Doch wie ist eine solche Selbstmotivation möglich? Einen Lösungsansatz bietet die Erkenntnis, dass unsere Gefühle unsere Gedanken widerspiegeln. Dies sei an einem Beispiel illustriert. Nehmen wir an, ein Finanzberater denkt vor einem Kundengespräch: „Das ist verlorene Zeit. Der Kunde ließ sich beim letzten Mal auch nur endlos beraten und hat dann nichts gekauft.“ Dann stellen sich bei ihm auch die entsprechenden negativen Gefühle ein. Und er geht unmotiviert in das Gespräch.

Unsere Gefühle spiegeln unsere Gedanken wider. Und oft werden dann aus den Gedanken sich selbst erfüllende Prophezeiungen. Denn so wie wir uns fühlen, so verhalten wir uns ... und so wirken wir wiederum auf unser Gegenüber. Denn ganz gleich, wie viel Mühe wir uns geben, unsere Körpersprache spiegelt unsere negativen Gefühle wider. Und selbst wenn wir die besten Schauspieler wären, würden unsere Augen, die der Spiegel unserer Seele sind, unser Empfinden verraten. Wenn unsere Gedanken unsere Gefühle und diese wiederum unser Verhalten beeinflussen, dann folgt daraus aber auch: Indem wir unsere Gedanken verändern, können wir auch unsere Gefühle verändern ... und somit auch unsere Wirkung und unseren Erfolg beeinflussen.

Erneut ein Beispiel: Nehmen wir an, einem Finanzberater graust es davor, einen bestimmten Kunden aufzusuchen - zum Beispiel, weil dieser ihn beim letzten Besuch „anblaffte“. Dann kann er denken: „Vermutlich erteilt mir der Kunde heute erneut eine Abfuhr.“ Er kann aber auch denken: „Toll, der Kunde gibt mir heute eine zweite Chance. Vielleicht hatte er beim letzten Mal nur einen schlechten Tag. Oder ...“ Und schon geht er zuversichtlicher zum Kunden. Und gelassener - zumindest, wenn er sich vorab überlegt: „Was kann mir im Gespräch maximal passieren? Höchstens, dass der Kunde wieder nein sagt. Läuft's hingegen gut, habe ich einen Abschluss in der Tasche.“ Und schon stellen sich bei dem Berater positivere Gefühle ein.

Sich in eine gute Stimmung versetzen. Zuweilen genügt das "Sich-bewusst-Machen", welche Gedanken die negativen Gefühle bewirken, nicht, um sich zu motivieren. Dies ist zum Beispiel oft der Fall, wenn wir private oder gesundheitliche Probleme ha-

ben. Oder wenn wir ausgepowert sind. Dann benötigen wir einen Koffer von Instrumenten, um uns kurzfristig in eine andere Stimmung zu versetzen. Zwei seien hier vorgestellt.

Oft genügt es, wenn wir „schlecht drauf sind“, zwei, drei Minuten Grimassen zu schneiden - ähnlich wie ein Clown. Wenn wir das tun, stellen sich bei uns andere Gedanken und somit Gefühle ein. Und schon gehen wir die Aufgabe relaxter an. Noch wirkungsvoller ist es, wenn wir vor schwierigen Aufgaben an eine Situation denken, in der wir rundum zufrieden und mit uns eins waren, und gedanklich nochmals die Gefühle durchleben, die wir dabei empfanden. Auch dann stellen sich bei uns neue Gedanken und Gefühle ein. Und wer dies regelmäßig tut, lernt mit der Zeit, sozusagen auf Knopfdruck positive Gefühle in sich wachzurufen.

So einfach obige Tipps klingen, für unseren beruflichen Erfolg sind sie wichtig. Denn wenn wir Aufgaben gelassen und selbstbewusst angehen, strahlen wir Souveränität aus. Das macht uns für unsere Partner interessanter und attraktiver, weil wir dann auch zielsicherer agieren. Folglich sind sie eher bereit, uns zu vertrauen.

Gute Laune und Selbstbewusstsein ausstrahlen. Wir nehmen, wenn unser Kopf frei ist, Situationen bewusster wahr. Also können wir auch besser reagieren. Erneut ein Beispiel. Ein Verkäufer geht auf einen Kunden zu und dieser blickt ihn griesgrämig an. Einem Verkäufer, der schlecht drauf ist, rutscht daraufhin das Herz noch tiefer in die Hosentasche und er agiert noch unsicherer. Ein Verkäufer hingegen, der zuversichtlich und selbstbewusst ins Gespräch geht, geht trotzdem lächelnd auf den Kunden zu und sagt zum Beispiel: „Guten Tag, das freut mich aber, dass Sie sich für unsere... interessieren. Haben Sie einen speziellen Wunsch?“ Und schon verändert sich die Gesprächssituation. Denn durch sein Verhalten und seine Worte signalisiert der Verkäufer seinem Gegenüber, dass er sich für ihn interessiert. Also öffnet sich der Kunde und sagt, was sein Herz begehrt. ■

Ingo Vogel

 **Kontakt**
info@ingovogel.de
www.ingovogel.de