

VERKAUF

Gut ankommen, wenn's drauf ankommt

Für die eigene Leistung werben und sie aktiv zu verkaufen, ist ein Erfordernis der heutigen Zeit. Dazu ist es notwendig, Menschen innerhalb weniger Sekunden für sich einzunehmen. Wie gut Sie bei einem Gesprächspartner ankommen, hängt unter anderem von Ihrer Ausstrahlung ab - und die können Sie beeinflussen.

Warum wirken manche Menschen auf andere auf Anhieb sympathisch - so sympathisch, dass selbst kleine Fehler daran nichts ändern? Warum gelingt es manchen Kundenberatern, anderen Personen im Handumdrehen das Gefühl zu vermitteln „Mir kannst Du vertrauen“, während ihre Kollegen es nicht schaffen, einen Draht zu ihnen aufzubauen? Und warum halten manche Verkäufer, obwohl sie fachlich eher durchschnittlich sind, nach Kundenbesuchen fast immer einen Auftrag in der Hand, während ihre Kollegen, die jedes fachliche Detail kennen, meist mit leeren Händen vor der Tür stehen? Am fachlichen Know-how kann es nicht liegen, denn dann müssten die



Eine positive Ausstrahlung kann man trainieren. Wenn Sie negative Gedanken vermeiden, wirkt sich dies auf das Verhalten und Ihre Reaktionen aus Foto: Wodicka

fachlich fittesten auch die besten Verkäufer sein. Also muss die Ursache in der Persönlichkeit des Verkäufers liegen und in dem Gefühl, das sie durch ihr Auftreten ihrem Gegenüber vermittelt.

Sehr gute Verkäufer ähneln - in mancher Hinsicht - Kindern. Wenn Kinder einen anstrahlen, muss man meist zurücklächeln. Selbst wenn man gerade wütend war, zum Beispiel, weil sie einem gerade mit ihren Klebefingern die frischgewaschene Hose verschmiert haben. Ihrem unschuldigen Lächeln und ihrem offenen Blick kann man sich schwer entziehen. Sie lassen Widerstände und Barrieren schmelzen.

Diese Eigenschaft, die Sie als Kind einmal hatten, sollten Sie als Verkäufer bei sich reaktivieren. Das geht. Probieren Sie es aus - zum Beispiel in einem Aufzug. Wenn Sie bei dessen Betreten mit ernster Miene und gesenktem Blick „Guten Tag“ sagen, werden die meisten Personen beharrlich schweigen. Anders ist die Reaktion, wenn Sie zuvor an etwas Positives denken und ein Lächeln in Ihr Gesicht zaubern. Dann werden einige Personen aufschauen und lächelnd Ihren Gruß erwidern. Und ein oder zwei suchen vielleicht sogar das Gespräch.

Das heißt: Über unsere Gedanken können wir unsere Gefühle und damit auch unsere Ausstrahlung beeinflussen, und hiermit wiederum die Reaktion anderer Menschen auf uns. Also führen auch negative Gedanken letztlich zu negativen Reaktionen. Genau deshalb mussten auch Sie vielleicht schon das eine oder andere misslungene Verkaufsgespräch verkraften. Gerade wenn der Verkaufsabschluss eine große Rolle spielt, kommt es zu Stresssituationen. Dann geschieht es, dass Sie den Gesprächspartner primär als Gegner sehen, dessen Widerstand es zu überwinden gilt. In einem solchen Fall signalisieren Sie diese Botschaft mit Ihrer Mimik, Stimme und mit Ihren Augen, was bewirkt, dass auch Ihr Gesprächspartner innerlich auf Distanz geht.

Wenn Sie Ihre Gesprächspartner für sich gewinnen möchten, müssen Sie ihnen Interesse an ihrer Person signalisieren. Dafür genügt es nicht, Ihr professionelles Verkäufer-Lächeln aufzusetzen und ihnen durch Ihre Körpersprache (scheinbar) Offenheit zu signalisieren. Denn Ihre Körpersprache wirkt schnell unecht

Weniger Stress durch mehr Humor

Psychologen weisen schon lange darauf hin: Je entkrampfter man sich einer Arbeit widmet, desto besser gelingt sie. Flow heißt das Zauberwort dafür. Doch mit dem entkrampften Arbeiten ist das heute so eine Sache ... „Umso wichtiger ist es, Gegengewichte gegen nervliche Dauerbeanspruchung zu setzen“, betont der Wiener Psychoanalytiker Dr. Alfred Kirchmayr.

Unlängst gab die Veröffentlichung einer Studie Aufschluss über die Häufigkeit des Lachens. Demnach lachen Kinder durchschnittlich 400 Mal pro Tag, Erwachsene gerade noch 20 Mal! Weithin herrscht also heftiger Ernst und damit ein nicht sehr produktives Arbeitsklima. Ein großer Teil des immer mehr empfundenen Arbeitsstresses entsteht daraus und so mancher unnötige Misserfolg und Kundenverlust.

Schon der Chef hat diesbezüglich Einfluss auf die Leistungsfähigkeit seiner Mitarbeiter. Sind die zufrieden, leisten sie mehr. Ohne ein wenig Humor im Führungsalltag ist diese Zufriedenheit aber nicht zu erreichen! Wer übersieht, dass gerade auch das zu wirklich professionellem Arbeiten gehört, schneidet sich ins eigene Fleisch! Griesgramme, ob als Chef oder als Mitarbeiter schaden sich selbst am meisten!

Hartmut Volk

und stereotyp, wenn nicht wirkliche Gefühle dahinter stecken. Ganz anders ist dies, wenn Sie sich wirklich auf das Gespräch freuen und wohl in Ihrer Haut fühlen. Dann spiegelt sich dies in Ihrer Körpersprache wider, in Ihre Stimme kommt ein „Lächeln“. Und in Ihren Augen ist das Leuchten, das fürs „gute Ankommen“ so wichtig ist.

Sich vor wichtigen Terminen - also zum Beispiel vor einer Vorstandspräsentation oder einem Gespräch mit Schlüsselkunden - in eine positive Grundstimmung zu versetzen, kann man trainieren. Dafür gibt es Übungen und Methoden. Und wenn Sie dies regelmäßig tun, gelingt es Ihnen mit der Zeit, sich auf wichtige Gespräche so einzustimmen, dass quasi auf Knopfdruck Ihre Augen strahlen und die Menschen ein Lächeln aus Ihrer Stimme heraushören.

Wer gut ankommen will, muss auch genau hinsehen und hinhören. Er muss die Situation seiner Mitmenschen wahrnehmen und darauf eingehen. Er sollte zum Beispiel registrieren, wenn sein Gesprächspartner sich gerade im Stress befindet. Ein echter Türöffner kann es sein, wenn Sie zu Kunden sagen: „Bei Ihnen geht es im Moment aber hoch her“. Denn damit bieten Sie Ihrem Partner die Chance, Ihnen sein Herz auszuschütten - und die eigene Wichtigkeit zu

unterstreichen. Für den Kunden ist wichtig zu spüren, hier ist jemand, der mich und meine Situation wahrnimmt und versteht. Ist das der Fall, fasst er Vertrauen. Auf den Punkt gebracht bedeutet das: Ob Sie bei Ihrem Gesprächspartner gut ankommen, liegt weitgehend daran, ob es Ihnen gelingt, eine persönliche Beziehung zu ihm aufzubauen.

Ist die Basis für ein erfolgreiches Gespräch gelegt, gilt es dafür zu sorgen, dass der „Draht“ nicht abreißt und das Gespräch nicht kippt. Prüfen Sie deshalb immer wieder, ob die Chemie noch stimmt. Weicht Ihr Gesprächspartner plötzlich Ihren Blicken aus, zeigt dies: Die Beziehung ist nicht mehr im Reinen. Ebenso ist es, wenn sich der Gesprächspartner in seinem Sessel verkriecht und immer spärlicher auf Ihre Worte und Gesten reagiert. Holen Sie ihn dann wieder ins Boot, indem Sie ihn aktivieren, zum Beispiel mit Rückfragen, wie „Wenn ich Sie richtig verstanden habe...“

Zeigen Sie Persönlichkeit und Selbstvertrauen, indem Sie beispielsweise ruhig auch einmal direkt fragen, wie ein Geschäft zum beiderseitigen Vorteil aussehen könnte. Je authentischer Sie sind, um so mehr Vertrauen bringen Menschen Ihnen entgegen und um so mehr öffnen sie sich.

Ingo Vogel