

# Wer gut drauf ist, kommt gut an

Rhetorik- und Verkaufstrainer Ingo Vogel zur Rolle der erfolgreichen Selbst-Motivation

„Heute habe ich keine Lust“. Oder: „Dazu habe ich null Bock“. Dieses Gefühl verspüren selbst Top-Verkäufer zuweilen. Dann müssen sie sich selbst motivieren können. Sonst ist der Tag oder das Kundengespräch gelaufen.

Welche Eigenschaften zeichnen einen Top-Verkäufer aus? Er kann sich selbst motivieren. Er kann Kontakte knüpfen und tragfähige Beziehungen aufbauen. Und: Er versteht das Empfinden sowie Verhalten anderer Menschen und kann darauf angemessen reagieren. Kurz: Er ist „emotional intelligent“. Solche Aussagen liest man oft über Top-Verkäufer. Doch leider erfährt man in den Büchern und Artikeln zum Thema nie, wie Verkäufer

- ihre eigenen Gefühle beeinflussen und eine emotionale Beziehung zu anderen Menschen aufbauen können und

• sich verhalten sollten, damit ihre Botschaften beim Kunden ankommen.

Dabei müssten Verkäufer genau dies wissen. Denn mit dem Wissen allein, dass sie für ihre Arbeit „emotionale Intelligenz“ benötigen, kommen sie im Berufsalltag nicht weit. Deshalb sollen ihnen hier einige Anregungen gegeben werden. Liest man die Bücher zum Thema „Emotionale Intelligenz“, dann fällt auf: Sie befassen sich kaum mit

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 Verkäufer 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 dem Verkäufer auch die entsprechenden negativen Gefühle ein. Und er geht unmotiviert in das Gespräch.

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, ein Verkäufer scheut sich davor, einen Kunden anzusprechen - zum Beispiel, weil dieser ihn beim letzten Besuch des Ladens „anblaffte“. Dann kann er denken: „Vermutlich erteilt mir der Kunde erneut eine Abfuhr.“ Er kann aber auch denken: „Schau an, da ist der Kunde ja wieder, obwohl er beim letzten Mal nur gemeckert hat. Vielleicht hatte er damals einen schlechten Tag. Oder...“ Und schon geht er zuversichtlicher ins Gespräch. Und gelassener - zumindest wenn er sich vorab überlegt: „Was kann mir im Gespräch maximal passieren? Höchstens, dass der Kunde mich wieder auflaufen lässt. Läuft's hingegen gut, klinkert Geld in der Kasse.“ Und schon stellen sich bei dem Verkäufer positivere Gefühle ein.

## Sich in eine gute Stimmung versetzen

Zuweilen genügt das Sich-bewusstmachen, welche Gedanken die negativen Gefühle bewirken, nicht, um sich zu motivieren. Dies ist zum Beispiel oft der Fall, 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



Foto: pixelio

dem Thema Selbstmotivation. Meist wird schlicht vorausgesetzt, dass die Leser intrinsisch motiviert sind - also voll in ihrem Job aufgehen. Und dies zurecht! Denn wer in Unternehmen eine Schlüsselposition hat, muss sich mit seiner Arbeit identifizieren. Sonst hat er den falschen Job. Dies gilt auch für Verkäufer.

## Sich motivieren, wenn man schlecht drauf ist

Trotzdem kennen auch Vollblut-Verkäufer Tage und Phasen, in denen es ihnen schwer fällt, das

## 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

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 wach zu rufen.

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 Selbst-Bewusstsein ausstrahlen

Außerdem nehmen wir, wenn unser Kopf frei ist, Situationen bewusster wahr. Also können wir besser reagieren. Erneut ein Beispiel. Ein Verkäufer geht auf einen Kun-

#### Zur Person

Ingo Vogel,  
Esslingen, ist  
Rhetorik- und  
Verkaufstrainer.  
Er gilt als der  
Experte für

emotionale Verkaufsrhetorik.

Im März erschien im Gabal Verlag sein neustes Buch „Das Lust-Prinzip - Emotionen als Karrierefaktor“ (208 Seiten, Preis: 19,90 €, ISBN: 978-3897497900).

Internet: [www.ingovogel.de](http://www.ingovogel.de)

Tel.: 0711/7676-303

E-Mail: [info@ingovogel.de](mailto:info@ingovogel.de)



#### Glaubwürdig und authentisch sein

Das Steuern unserer Gedanken und Gefühle und somit unseres Verhaltens ist also auch der Schlüssel zum Aufbau von Kundenkontakten und -beziehungen. Denn, so wie es in den Wald hinein schallt, schallt es heraus. Die Reaktion anderer Menschen auf uns, hängt weitgehend davon ab, wie wir ihnen entgegen-treten und welche Gefühle wir ihnen vermitteln. Begegnen wir ihnen mit Wertschätzung und Respekt, reagieren sie in der Regel ebenso auf uns - jedoch nur, wenn wir authentisch und glaubwürdig wirken. Gehen von unserer Körpersprache andere Botschaften als von unseren Worten aus, dann nehmen unsere Gesprächspartner diese Diskrepanz wahr - bewusst oder unbewusst. Also gehen sie auf Distanz.

Eine Erfahrung, die Sie gewiss auch schon gesammelt haben - zum Beispiel, wenn ein Verkäufer Sie herzlich begrüßte, Sie aber spürten „Das kommt nicht von Herzen“ und dachten „So ein Schleimer“. Deshalb sollten wir lernen, unsere Gedanken und somit Gefühle zu beeinflussen, damit unser Verhalten nicht nur echt wirkt, sondern echt ist. Dann gewinnen wir leichter das Vertrauen anderer Menschen... und unser beruflicher Erfolg steigt. ■

den 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 zusehentlich 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.