

## Emotionales Verkaufen

# Gute Laune – gutes Geschäft

Sympathie und Vertrauen sind für erfolgreiche Geschäfte unabdingbar. Das weiß jeder Verkäufer. Und doch achten viele in Kundengesprächen zu wenig darauf, dass sie die Kunden auch emotional ansprechen.



Im Kontakt mit Verkäufern stellt man immer wieder fest, dass sie vor wichtigen Verkaufsgesprächen viel Zeit darauf verwenden, sich zu überlegen: Wie präsentiere ich dem Kunden mein „Produkt“ - und zwar so, dass es im besten Licht erscheint? Nur wenige Gedanken verwenden sie hingegen darauf,

- wie sie einen emotionalen Draht zum Kunden finden.
- Und wie sie seine Sympathie und sein Vertrauen gewinnen.

Dabei belegen neben der verkäuferischen Alltagserfahrung viele Studien: Ob sich ein Kunde für das Produkt A oder B entscheidet oder beim Verkäufer X oder Verkäufer Y kauft, wird weitgehend durch

die Emotionen bestimmt - und zwar durch

- die Emotionen, die der Kunde für den Verkäufer und im Kontakt mit ihm empfindet, und
- die Emotionen, die er aufgrund der Vorteile, die ihm dessen Angebot verspricht, empfindet.

Wobei jedoch zugleich gilt: Ob ein Kunde ein Angebot als „toll“, „mittelmäßig“ oder „inakzeptabel“ erlebt, hängt stark von den persönlichen Eindrücken ab, die er zuvor von dem Verkäufer gewann. Findet er ihn eher unsympathisch und wenig vertrauens-erweckend, dann steht er seinem Angebot reserviert gegenüber. Ist er ihm hingegen sympathisch und vertraut er ihm aufgrund seines Auftretens, dann betrachtet er auch sein Angebot wohlwollend durch die „rosarote Brille“.

Entsprechend wichtig ist es, dass Verkäufer bei Kunden gut „ankommen“ - also bei ihnen einen positiven ersten

Eindruck hinterlassen. Zum Beispiel aufgrund der Freundlichkeit, Offenheit und Verlässlichkeit, die sie ausstrahlen. Denn dann entstehen beim Kunden die gewünschten positiven Emotionen, die die „Türen“ in Sekundenschnelle weit öffnen, tolle Gespräche ermöglichen und das Gespräch von Anfang an auf die Erfolgsspur setzen - primär, weil der Kunde den Verkäufer als sympathisch und authentisch und somit auch als glaubwürdig erlebt.

### Bereits nach wenigen Minuten entschieden

Letztlich entscheiden also die Emotionen, die zwischen Kunde und Verkäufer hin und her fließen, darüber, wie ein Kunde auf einen Verkäufer und dessen Angebot reagiert. Oder anders formuliert: „So wie es in den Wald hineinruft, so schallt es heraus.“ Denn die so genannten Spiegelneuronen im Gehirn des Kunden sorgen

dafür, dass er sein Empfinden und Verhalten dem des Verkäufers angleicht. (Anmerkung der Redaktion: Spiegelneuronen sind ein Resonanzsystem im Gehirn, das Gefühle und Stimmungen anderer Menschen beim Empfänger zum Klingen bringt. Sie scheinen für das innere Imitieren fremder Aktionen zuständig zu sein. Möglicherweise bildet diese Fähigkeit das Fundament von Mitgefühl, Sprache und Denken.) Das bedeutet: Der Kunde reagiert auf den Verkäufer emotional genau so, wie dieser sich verhält. Deshalb sind Verkaufsgespräche oft schon nach wenigen Minuten oder gar Sekunden ent-

### IN KURZE

In diesem Artikel lesen Sie:

- Ob ein Kunde ein Produkt bejaht oder ablehnt, liegt auch daran, wie (un-)sympathisch er den Berater findet.
- Wenn sich ein Kunde in Beratungsgespräch wohlfühlt, sind die Chancen für einen Vertragsabschluss gut.
- Wichtiger Aspekt: Keine Emotion, kein Umsatz.



Ingo Vogel, Rhetorik- und Verkaufstrainer aus Esslingen,  
Internet: [www.ingovogel.de](http://www.ingovogel.de), Tel.: 0711/7676-303,  
E-Mail: [info@ingovogel.de](mailto:info@ingovogel.de).

schieden - nämlich dann, wenn sich der erste Eindruck beim Gegenüber gebildet und verfestigt hat.

Erst nachdem der Kunde den Verkäufer persönlich, emotional „gescannt“ (und unbewusst in eine Schublade gesteckt) hat, konzentriert er sich auf den Nutzen von dessen Angebot - also auf die positiven Emotionen, die es bei ihm auslöst.

## Beim Kunden Kauflaune erzeugen

Dies geschieht jedoch stets durch die Brille der persönlichen Eindrücke, die der Kunde vom Verkäufer gewonnen hat. Deshalb stehen Verkäufer, die beim Kunden einen negativen Eindruck hinterlassen haben, oft auf verlorenem Posten - ganz gleich, wie sehr sie sich bemühen. Verkäufer hingegen, bei denen der Kunde beim „Scannen“ den Eindruck gewann: „Wow, das ist ein sympathischer und fitter Verkäufer“, haben den Auftrag oft schon in der Tasche. Das heißt: Wer als Verkäufer gut drauf ist und beim Kunden eine gute Laune schafft, kommt häufiger zum Ziel.

Rufen Sie sich deshalb als Verkäufer vor wichtigen Kundengesprächen folgende sieben Punkte ins Bewusstsein, damit aus ihnen emotionale Verkaufsgespräche werden:

- Menschen kaufen Emotionen: Keine Emotion, kein Umsatz! Emotionen steuern (unbewusst) zu mindestens 70 Prozent die Kundenentscheidungen. Zunächst „kauft“ der Kunde, was Sie ausstrahlen und erst danach

Ihr Angebot. Emotionalisieren Sie daher Ihre Gespräche und Präsentationen.

- Der Verkaufserfolg beginnt im Kopf! Eine gute Stimmung sorgt für eine gute Gesprächsatmosphäre und damit für einen guten Gesprächsverlauf. Bringen Sie sich daher vor dem Kundengespräch in Bestlaune.

- Der erste Eindruck zählt, der letzte bleibt! Zu Beginn macht Sie Ihre gute Ausstrahlung sympathisch und vertrauenswürdig. Und das eröffnet Ihnen tolle Gespräche. Am Ende zählt dann besonders Ihre Verbindlichkeit.

- Ihre Mimik entscheidet! Ihre Körpersprache und Ihre Mimik signalisieren dem Kunden: Freund oder Feind. Denken Sie in Ihren Verkaufsgesprächen daran.

- Glaubwürdigkeit ist das „A und O“. Passen Ihr Verhalten und Ihre Stimme dazu, was Sie gerade sagen? „Was“ Sie sagen, ist zwar wichtig, noch entscheidender ist aber das „Wie“ (Verhalten/Stimme), also die Emotion.

- Be different! Menschen lieben und vertrauen Marken. Werden Sie zu einer echten Marke, indem Sie Ihre Ecken und Kanten zeigen.

- Beschenken Sie Ihre Kunden mit Zeit, positiven Emotionen und ehrlichem Interesse.

Wenn Sie diese sieben Punkte bei Kundenkontakten beherzigen, begeben Sie sich auf die Erfolgsspur. Das heißt, Sie erzielen mehr Abschlüsse in kürzerer Zeit. Denn weil sich die Kunden mit Ihnen wohlfühlen und spüren, dass Sie sie als Person wertschätzen, schenken sie Ihnen auch ihr Vertrauen.