



TUN!

ZTN Vertriebsmail - Ausgabe I / Nov. 2007



ZTN Training & Consulting GmbH • Österreich - Deutschland - Schweiz • www.ztn.biz • info@ztn.biz

Wie begeistere ich meine Kunden?

Es gibt viele Statistiken, Artikel und wissenschaftliche Abhandlungen darüber, welche Rolle Emotion im Verkauf spielt. Warum kauft ein Kunde gerade bei diesem Verkäufer, fährt gerade dieses Auto, oder fragt gerade diesen Vertreter um Rat?

Auch ich frage mich manchmal, was hinter meinen Kaufentscheidungen letztendlich gesteckt hat, wie viel mein Bauchgefühl mitentschieden hat. Warum gehe ich gerade in *dieses* Restaurant, warum fahre ich gerade *dieses* Auto? Allen Meinungen gemeinsam ist, dass Verkauf ohne Emotion nicht funktioniert. Wie spreche ich aber meinen Kunden emotional an?

Ich erinnere mich an eine Situation in einem Seminarhotel. Beim Frühstück wollte der Hotelbesitzer von mir wissen, was ich mittags essen möchte. Seine Frau habe einen frischen Schweinebraten gemacht. Da ich normalerweise während eines Seminars nur wenig esse, fragte ich nach einem Salat. Das hätte ich besser nicht tun sollen! Der Hotelier reagierte entsetzt: „So einen Braten haben Sie noch nie gegessen, die Soße ist unglaublich, jeder meiner Gäste ist begeistert!“

Seine Augen leuchteten, er gestikuliert wild und malte mir die schönsten Bilder „seines“ Bratens. Weiterer Widerspruch schien gefährlich - und zwecklos. Er war begeistert!

Kundenservice, ein gutes Produkt, Zuverlässigkeit des Verkäufers, einen angemessenen Preis - das erwartet mein Kunde, aber das *begeistert* ihn nicht. Ein römischer Kaiser hat einmal gesagt: „Nur wer selbst brennt, kann andere anstecken!“ Also stellt sich mir als Verkäufer die Frage: „Wie begeistere ich mich?“ Oder: „Was kann mich als Verkäufer begeistern?“

Aus meiner Sicht gibt es hier 4 Dinge, die mich begeistern können: Mein Produkt, meine Firma, mein Job als Verkäufer oder meine Person als Verkäufer. Je mehr mich diese Punkte begeistern, desto mehr begeistere ich folglich meine Kunden. Also ist wichtig für mich als Verkäufer: Was kann ich tun, um meine Begeisterung zu steigern?

Hier ein paar Ideen:

- Bewusst leben: Was sind die Stärken meines Produktes, meiner Firma? Warum kaufen meine Kunden gerade

bei mir? - fragen Sie diese ruhig einmal! Suchen Sie bewusst nach positiven Unterscheidungsmerkmalen.

- Erreichen Sie Expertenstatus, entwickeln Sie eigene perfekte Lösungsansätze für die Probleme Ihrer Kunden. Werden Sie zum „Star“ auf Ihrem Fachgebiet - das macht selbstbewusst und motiviert!
- Perfektionieren Sie Ihre Präsentation. Es geht nichts über Spaß am Verkauf, ein abwechslungsreiches Verkaufsgespräch, witzige Werbegeschenke oder neue Einfälle. Machen Sie Ihre Präsentation zum Event! Langeweile ist tödlich. Für Sie und den Kunden!
- Meiden Sie das „Pinocchio-Syndrom“ - wie ein Stück Holz vor dem Kunden zu stehen. Leben Sie Ihr Produkt - so wie der „Schweinebratenverkäufer“!
- Arbeiten Sie mit „positiven“ Kollegen zusammen. Reden Sie über Erfolge, neue Verkaufsideen, Lösungsansätze - nicht über schwierige Zeiten und unangenehme Kunden.
- Fragen Sie sich ruhig einmal, warum Sie ein guter Verkäufer sind und warum Ihre Kunden froh sein können, Sie als Ver-

käufer zu haben. Und wenn es da etwas gibt: Seien Sie stolz darauf!

Wichtig ist: Diese Begeisterung lässt sich nicht spielen!

Überzeugen geschieht in der Kommunikation und im Verkauf weniger mit dem was Sie sagen, als mit dem, *wie* sie etwas sagen. Entscheidend ist Ihre Körpersprache. Und hierzu ist echte, innere Begeisterung notwendig. Man nennt dies auch „Kongruenz“: Das Übereinstimmen von verbaler und nonverbaler Sprache.

Wie ist die Geschichte mit dem begeisterten Schweinebratenverkäufer ausgegangen? Ich habe, entgegen meiner sonstigen Gewohnheiten, einen Schweinebraten zum Mittag gegessen. Er schmeckte hervorragend - lag aber leider schwer im Magen! Aber: alleine der Verkäufer war das wert!

Ich wünsche Ihnen begeisterte Kunden!

Ihr



Kai Heß
Geschäftsführer
ZTN Training & Consulting

ZTN

Training & Consulting
GmbH

Österreich

Bundesstrasse 36
6923 Lauterach
Tel: +43 5574 78021-0
Fax: +43 5574 78021-7

Deutschland

Finkenweg 9
95119 Naila
Tel: +49 9282 97840-8
Fax: +49 9282 97840-7

Schweiz

Alte Landstrasse 106
9445 Rebstein
Tel: +41 71 7700867
mobil: +43 664 8536182