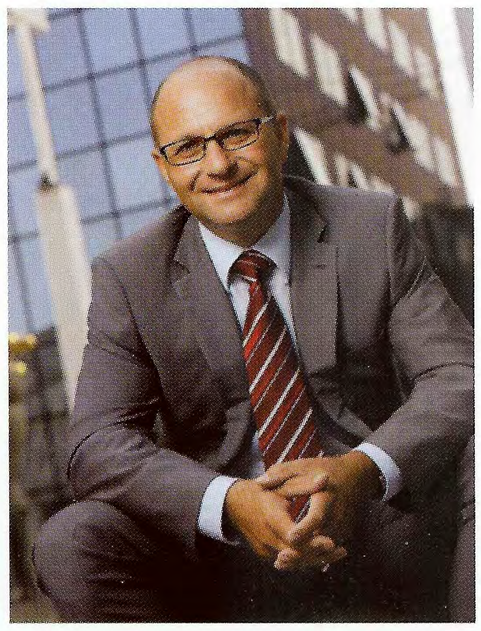
Frech verkauft besser

Trau Dich, beruflich und privat

Stellen Sie sich vor: Sie sind ab sofort doppelt so erfolgreich wie bisher. Stellen Sie sich vor, Sie begegnen zum Beispiel einem Angst-Kunden, ersatzweise dem Partner, der Schwiegermutter, Ihrem Erbonkel, Problemkind, Finanzbeamten, Vorgesetzten ..., der schon drei Mal „Nein" gesagt hat und plötzlich ist Ihre Angst weg. Sie fühlen sich mutig und stark, haben das Gefühl: „Heute klappt das!" Woran mag das liegen?

ÜBER DEN AUTOR:



Klaus Schuster war lange Jahre Vorstand und Troubleshooter in internationalen Banken, bevor er sein eigenes Unternehmen gründete. Heute trainiert er Topmanager, Junior Executives, High Potentials und Vertriebsmitarbeiter aller Branchen und Bereiche. Außerdem hält er Vorträge zu Führungsthemen und ist Autor von drei Managementbüchern.
Seine drei Business-Bestseller: „11 Managementsünden, die Sie vermeiden sollten", „Der freche Vogel fängt den Wurm" und sein neuestes Werk „Keinen Bock mehr? Mehr Spaß und Motivation im Management" wurden über 10.000 Mal verkauft.

Noch mehr Training?

Irgendwo verkauft ein Sales Team ein tolles Produkt an Endverbraucher. Jedes Jahr gibt es mindestens vier Tage Schulung in Telefonakquise, Bedarfsanalyse, Argumentation, Einwandbehandlung, Preisverhandlung und Abschlusstechnik. Plötzlich sagt der Verkaufsleiter im Wochenmeeting: „Die Bude brennt! Wir haben noch vier Monate für 60 Prozent unserer Jahresziele!" Wie soll das gehen? Noch mehr Training? Noch eine neue Verkaufstechnik? Die Verkäufer/innen klagen: „Was soll das bringen? Die Kunden legen ja fast schneller auf als wir „Termin" sagen können." Da sagt der Nestor der Truppe: „Dann sagt halt nicht ‚Gesprächstermin'! Sagt: Ich komm' auf einen Kaffee bei euch vorbei und zeig euch was Neues – keine Bange, ich will nichts verkaufen." Mit dieser „Masche" kriegt er bei zehn Anrufen sieben Termine. Warum bedankt sich keine(r) der Kolleg/innen bei ihm für das Erfolgsrezept? Weil fast alle denken oder sagen: „Das trau ich mich nicht!" Und genau das ist das Problem – nicht nur im Verkauf, sondern im ganzen Leben.

Das eigentliche Problem

Dass man bei einem Kaffee lockerer reden und deshalb seine Ziele eher, leichter und schneller erreichen kann, wissen wir alle. Nicht umsonst gibt es beim Tupperware-Nachmittag Kaffee und Kuchen. Leider nützt dieses Wissen herzlich wenig, wenn wir uns das nicht trauen. Manchmal reicht es schon, wenn ein Vorgesetzter, Kollege, Mentor oder Coach dem Bedenkenträger sagt: „Vergiss doch mal für ein einziges Gespräch deine Sorge! Es kann doch nichts passieren! Also trau dich!" So einfach? Und das funktioniert? Ja.

Der Psychologe Eric Berne hat festgestellt, dass die sogenannte innere Erlaubnis die bessere

Motivation ist: Irgendjemand, auch wenn es „nur“ wir selber sind, muss uns sagen: Trau dich! Wenn da bloß der Chef nicht wäre ...

Der Chef als Störenfried

Bei jeder sinnvollen und nützlichen Sache findet sich immer einer, der sie verbieten möchte. Die Verkäufer/innen sagen: „Nur auf einen Kaffee vorbeischauen? Unser Verkaufsleiter würde das nie zulassen! Der verlangt doch immer: Jeder Besuch ein Abschluss!“ Was sagt der Senior des Teams? „Kinders, vergesst doch mal den Verkaufsleiter für einen einzigen Anruf! Wenn das nämlich klappt, kriegt er doch seine Abschlüsse!“ 12 der 20 Verkäufer/innen im Team haben den Mut – und machen prompt 50 Prozent mehr Umsatz als zuvor. Weil sie sich plötzlich was trauen. Aber was genau?

Druck ist der Feind

Viele Vorgesetzte, Lehrer, Eltern, Manager, Politiker, Polizisten, Feldwebel, Oberärzte und andere für gewöhnlich gut informierte Menschen meinen: „Du musst den Leuten Druck machen! Sonst bewegt sich nichts!“ Wenn Sie jemals zu „den Leuten“ gehört haben, wissen Sie, dass Druck Druck ist – und keine Motivation. Jeder Spitzensportler weiß das. Oder wie Miroslav Klose sagte: „Wer Tore schießen will, muss locker sein im Kopf.“ Also lautet das erste Gebot: Trau dich den Druck rauszulassen! Im Verkauf sehen wir das am deutlichsten: Druck ist der Feind des Abschlusses. Wenn die Kundin spürt, dass die Kosmetik-Beraterin krampfhaft einen Abschluss braucht, macht die Kundin dicht, weil sie nicht als Umsatzvieh geschlachtet werden möchte. Also trau dich, dem Druck die kalte Schulter zu zeigen.

Weg mit dem Druck

Der Nestor unseres Verkaufsteams nimmt sich und seinen Kunden den Druck, indem er sagt: „Nur auf einen Kaffee! Ich will nichts verkaufen!“ Probieren Sie das doch mal. Was kann schon passieren? Sagen Sie dem Kind nur ein Mal: „Nein, ich will nicht, dass du dein Zimmer aufräumst!“ Sie werden auf jeden Fall etwas anderes als die übliche Trotzreaktion bekommen – und da haken Sie ein. Eine Innendienstleiterin, die zum Leidwesen ihres Mannes 20 Stunden mehr die Woche arbeitet als er, hatte diesem im Streit mehrfach „Faulheit vor dem Mob“ vorgeworfen. Er hatte jeden Vorwurf gekontert: „Du bist ja nie da! Deine Arbeit ist dir wichtiger als unsere Beziehung!“. Irgendwann traute sie sich tatsächlich ihm zu sagen: „Dann lass die Hausarbeit einfach liegen. Komm wir fahren übers Wochenende weg.“ Samstags entwickelte sich das erste konfliktfreie Gespräch seit zwei Jahren. Warum? Weil sich endlich jemand traute, den Druck aus den Gesprächen zu nehmen. Und weil der Überraschungseffekt jeden Gesprächspartner öffnet. So weit und so lange man sich tatsächlich auch traut, das immer weiter durchzuziehen.

Das Ding durchziehen

Druckfreie (Kunden)-Gespräche entwickeln sich zwar sehr erfolgreich, aber manchmal ziemlich bizarr. Der Altmeister des erwähnten Sales Teams redet tatsächlich die vereinbarte Viertelstunde beim Kaffee nur über seine Neuigkeit, die Sorgen und Nöte des Gegenübers, über Gott und die Welt. Keine Rede von Aufträgen und Bestellmengen. Sich den Zwang „Jetzt, jetzt, jetzt muss der Verkaufsimpuls kommen!“ so lange Zeit zu verkneifen, muss man sich erst mal trauen. Meist kommen die Gesprächspartner dann am Ende des Gesprächs, oft in der Tür noch, selber drauf: „Ich kann nicht wie üblich ordern, wir haben Budgetlimit, aber wir brauchen eine Mindermenge.“ Ohne den Kaffee wäre nicht mal diese Bestellung zustande gekommen.

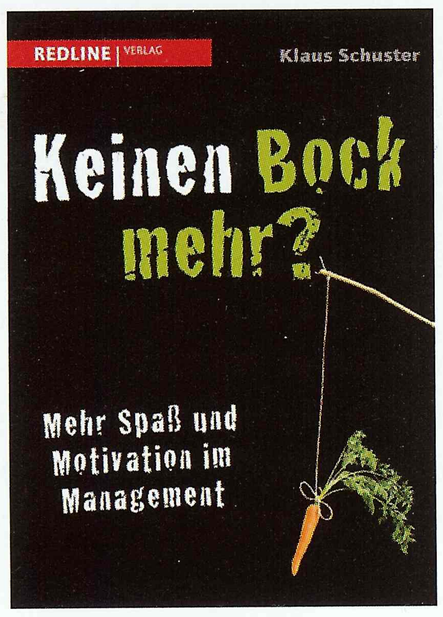
Probieren Sie es doch mal mit der Druckweg-Methode: kein Risiko, kein Schaden, kein Aufwand – und vielleicht lädt Sie der Kunde sogar zu dem Kaffee ein.

Buchtipp

Klaus Schuster

Keinen Bock mehr? Mehr Spaß und Motivation im Management

200 Seiten, Hardcover
ISBN: 978-3868813272
Redline Verlag 2012
16,99 € (D), 17,50 € (A), 24,90 SFr (CH)



Anzeige: