

GMBR MANAGEMENT TOPIX
02/2011
BESSER IN WENIGEN MINUTEN

Tipps für den Verkauf

Ein paar Gedanken zu Ihrem Beruf



"Weniger informieren, mehr erzählen im Verkauf."

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

die vorliegende Checkliste „Tipps für den Verkauf“ hat eine ungewöhnliche Geschichte. Sie stammt nicht aus der Feder eines Beraters, sondern eines Beraters und zwanzig seiner Studenten im Kurs „Handelsfachwirt (IHK)“ der Klasse 2011 an der VHS Nürtingen.

Erstaunlich und erfreulich zugleich, welche Erkenntnisse ans Tageslicht kommen, wenn das Thema Verkauf durch die Brille unterschiedlicher Fachleute - vom Exportsachbearbeiter über den Einzelhandelskaufmann bis zum Speditionskaufmann – betrachtet wird.

Verkauf braucht Kopf und Herz, Charakter und Stil, und selbstverständlich ein begehrtes Produkt. Kopflöse Vielredner haben es heute sehr schwer. Wer will denn das?

In jedem Falle freut es die künftigen Handelsfachwirte (IHK) ebenso wie uns, wenn wir Ihnen ein paar wertige Gedanken zu Ihrem Beruf mitkommen konnten.

Tipps für den Verkauf

- „Erst der Kunde, dann das Produkt“ - nicht den Eindruck erwecken, dass man nur verkaufen will.
- Im Gespräch auf Kooperation statt Konfrontation setzen.
- Will ich verkaufen, muss ich zuerst Interesse wecken. Das sollte nie vergessen werden.
- Der Kunde sollte stets zum Erzählen angeregt werden. Dann kann man am besten hören und verstehen, was das Bedürfnis ist oder werden könnte.
- Falls die Anforderungen des Kunden die Leistung des Produkts bzw. der Dienstleistung überschreiten, dem Kunden offenes Feedback geben, anschließend einladend Alternativen bzw. Optionen anbieten.
- Anstatt überzeugen zu wollen ist es besser, Geschichten und Praxisbeispiele zu erzählen. Ein Bild sagt mehr als tausend Worte, aber eine Geschichte sagt mehr als tausend Bilder. Nur sehr wenig im Verkauf ist so wirkungsvoll wie Geschichten.
- Falls sich der Kunde im Gespräch negativ äußert, sollte man ihn ausreden lassen und nicht direkt antworten, sondern einige Sekunden abwarten (Oder auch fragend auf seine Äußerungen eingehen). Dadurch fühlt er sich ernst genommen, und manch schwieriger Einwand hat sich so zum Guten gewendet.
- Außerdem ist Folgendes wichtig im Verkauf: „Sei so, wie du bist.“ Es ist denkbar ungeschickt, eine Rolle zu spielen, zu kaschieren oder dem Kunden zu sehr ähneln zu wollen.
- In schwierigen Situationen mit dem Kunden Ruhe bewahren, ruhig und langsam reden. Dies wirkt beruhigend und abkühlend.
- Zu Beginn sowie am Ende eines Gespräches ist es Ausdruck des Respekts, den Namen des Kunden deutlich zu nennen.

- Wenn man einen Kunden im Gespräch hat, dann sollte man dies mit der Haltung: „Jetzt bin ich nur für dich da.“ tun. Das hat jeder Kunde verdient.
- Interesse am Produkt weckt man durch Interesse am Kunden.
- Gesprächsthemen aus der Vergangenheit stets anführen. Das gibt dem Kunden Halt und Orientierung, und schafft eine gute Gesprächsebene.

Viel Freude beim Ausprobieren.

Die GMBR in Reutlingen