

Zehn Tipps für Verkäufer

Was Vertriebstrainer Einsteigern und alten Hasen raten

Gute Vorsätze:

1. Seien Sie überzeugt. "Wer etwas verkauft, von dem er nicht hundertprozentig überzeugt ist, sollte die Firma wechseln", rät Andreas Nemeth. Man komme zwar auch anders über die Runden, sagt der Kommunikationstrainer und Autor des Buches "Der begeisterte Verkäufer", werde aber nie wirklich erfolgreich.
2. Begeistern Sie sich. "Nur ein Menschenfreund kann ein Top-Verkäufer werden", sagt Nemeth. Wer lieber still am Rechner sitzt und tüftelt, sollte den Außendienst möglichst vermeiden.
3. Hören Sie zu. Die Zeiten des Dampfplauderns sind vorbei. "Echte Aufmerksamkeit zeigt sich eher im Zuhören als im Zutexten", sagt Hans Breiden. Er ist Coach und betreibt die Agentur "Die Freundlichkeitsberatung". Ein Topverkäufer stelle sich nicht in den Mittelpunkt, sondern gehe auf offene Fragen und individuelle Eigenschaften seiner Kunden ein.
4. Stil hilft viel. Von Dresscodes und Protzerei halten weder Breiden noch Nemeth viel. Ordentlich und gepflegt aufzutreten müsse für Verkäufer aber selbstverständlich sein. Breiden selbst hat eine knallrote Aktentasche - "aber nicht zum Angeben, sondern weil ich mich damit wohl fühle", wie er versichert.
5. Feiern Sie Erfolge. "Auch ein kleiner Erfolg darf zelebriert werden", sagt Hans Breiden. Wer sich selbst belohne, entwickle den Ansporn, wieder erfolgreich zu sein. Wichtig sei auch, anderen Erfolge gönnen zu können. "Neid blockiert komplett. Lieber ein Beispiel daran nehmen."

Schlechte Gewohnheiten:

1. Einschüchterung hilft nicht. Früher galt es unter Verkäufern als nützlich, den Kunden zu verunsichern - mit einer Liste von Personen, die auch an dem Produkt interessiert sein könnten zum Beispiel. "Darauf fällt heute niemand mehr herein", sagt Hans Breiden. Und Andreas Nemeth ist sich sicher, dass manipulative Verkäufer nie zu den besten zählen werden.
2. Aufgesetzte Freundlichkeit nervt. An jedem Satzende der Nachname des Gegenübers, Zahnpastawerbungsglinsen, durchsichtige Komplimente bringen gar nichts. "Der Kunde spürt, ob jemand mit Methode schleimt oder es ernst meint", warnt Andreas Nemeth. Wer den Eindruck hat, der Verkäufer wolle sich anbieten, mache dicht.
3. Keine Routine. Klingt schwierig, ist es aber nicht immer. Vor allem Verkäufer, die nach eingeübten Methoden arbeiten, können sich dem Alltagstrott nur schwer entziehen. "Verkaufen ist ein kreativer Beruf, wenn man es richtig macht", schreibt Nemeth ihnen ins Stammbuch. Und Hans Breiden zieht gar Parallelen zum Gespräch von Verliebten: "Da ist man auch mit voller Aufmerksamkeit dabei, sucht Gemeinsamkeiten, begeistert sich!"
4. Nicht hängenlassen. Schlechte Laune, Kummer und Nöte sind menschlich. Aber bei der Arbeit, sagt Andreas Nemeth, "ist Showtime, das ist bei Verkäufern nicht anders als bei Thomas Gottschalk". Den Kunden um Verständnis zu bitten für die eigene Grummeligkeit sei keine sinnvolle Alternative. Hans Breiden bringt diese Einsicht auf eine knackige Formel: "Der Kunde kauft nur von Gewinnern." An den Problemen zu Hause könne man ohnehin nichts ändern, wenn ein wichtiger Geschäftstermin anstehe - also besser voll auf das Gespräch konzentrieren.
5. Bei Misserfolgen nicht verzagen. Klappt ein Geschäft nicht, sollte das eher Anlass zur Analyse sein als zur Niedergeschlagenheit. Andreas Nemeth rät, sich selbst konstruktiv zu

fragen: Warum ist es so gelaufen? Nicht der Kunde sei "schwierig", sondern der Verkäufer in der Pflicht, den Kunden dort abzuholen, wo er gerade ist.

FRIEDERIKE HAUPT

(c) Alle Rechte vorbehalten. Frankfurter Allgemeine Zeitung GmbH, Frankfurt.