

# Vertrieb

DAS EXPERTEN-TEAM:



BERATUNGSBRIEF

Alexander Christiani

Mercuri-Chef Holger Dannenberg

Prof. Dr. Peter Winkelmann

Michael Ehlers

Anne M. Schüller

Dirk Kreuter

Martin Limbeck

AUSGABE 12/2010 – DEZEMBER

www.Vertriebs-Experts.de

## Sonderdruck Beratungsbrief Ausgabe Dezember 2010

### Holen Sie sich Ihre Vertriebsexperten ins Haus

Alexander Christiani, Mercuri-Chef Holger Dannenberg, Prof. Dr. Peter Winkelmann, Martin Limbeck, Michael Ehlers, Anne M. Schüller und Dirk Kreuter.

#### Der innovative Fachinformationsdienst:

- Beratungsbrief für neue Impulse und Tipps
- Online-Wissensdatenbank für aktuelle Recherchen und Problemlösungen



Testen Sie jetzt im 2-Monats-Abo

[www.Vertriebs-Experts.de](http://www.Vertriebs-Experts.de)

## Das Geheimnis der Spitzenverkäufer:

# Vertrauen ausstrahlen und eine Beziehung aufbauen

Den Prozess, das Vertrauen von Kunden zu gewinnen und dadurch eine tragfähige Beziehung aufzubauen, beherrschen Spitzenverkäufer besser als durchschnittliche Verkäufer. Dies liegt zum einen an ihrer Persönlichkeit und ihrer Erfahrung, zum anderen an gezielten Schulungen. Mit dem richtigen Wissen kann jeder Verkäufer erlernen, wie er das Vertrauen des Kunden gewinnt und eine anhaltende Beziehung aufbaut.

Von Christian Kalkbrenner

## Der erste Eindruck zählt

Für den ersten Eindruck hat der Verkäufer nicht viel Zeit: Sobald der Kunde ihn sieht, läuft der Sekundenzeiger. Der erste Blick, die ersten Worte, deren Lautstärke und Betonung, und schon entscheidet sich, in welche Richtung das Verkaufsgespräch läuft. Spitzenverkäufer achten auf diese ersten Augenblicke. Sie wissen, dass ihre eigene innere Einstellung (die Tagesform, Ärger und Freude im privaten Umfeld oder im Unternehmen) beeinflusst, was sie fühlen, wie sie denken und wie sie sich verhalten. Wer davon ausgeht, dass der Kunde, mit dem er spricht, vertane Zeit ist, wird den Besuch unbewusst auch so gestalten als wäre er vertane Zeit.

Wer damit rechnet, dass der Besuch den Auftakt zu 100 weiteren Besuchen darstellt, wird sich entsprechend anders verhalten. Spitzenverkäufer haben diesen Zusammenhang für sich erkannt.

## Wie können Sie Vertrauen erwecken und aufbauen?

Begrüßen Sie die Kunden mit Respekt, Wohlwollen und Verbindlichkeit. Wenn Sie die nachfolgenden Punkte betrachten, können Sie einschätzen, bei welchen Sie bereits perfekt sind und wo es noch Verbesserungspotenzial gibt:

### Nonverbale Signale

- Sich mit der ganzen Körperhaltung zum Kunden hin bewegen.
- In die Augen schauen.
- Sich nicht hinter dem Computer, Tresen oder ähnlichem verstecken.
- Nicht etwas anderes tun, während Sie mit dem Kunden sprechen. Denn in diesem Moment gibt es nichts Wichtigeres als den Kunden.

### Verbale Signale

- Laut und deutlich begrüßen.
- Freundlich und zuversichtlich auftreten.
- Mit Worten signalisieren, dass Sie als Verkäufer diesem Kunden zur Seite stehen.
- Ehrlich sein: der Kunde spürt, ob ihm etwas vorgemacht wird oder nicht.

### Kompetenz ausstrahlen

- **Produktseitig:** das betrifft das aktuelle Produktsortiment, das Zusammenspiel der Produkte mit anderen Produkten, die Vorschau auf Innovationen von morgen, die zu dem passen, was der Kunde heute sucht.

- **Kundenseitig:** was ist der Kunde für ein Typ? Was braucht er heute und was braucht er morgen? Was bewegt ihn, mit welchen Worten und Beispielen können Sie ihn abholen?
- **Überzeugend:** Wie gut ist die Argumentation? Mit welchen Fakten werden die Argumente hinterlegt? Sind diese logisch und nachvollziehbar. Wird zu viel oder zu wenig gesprochen?

### Gefühlslage im Gespräch herausfinden:

Gelingt es, zwischen den Zeilen zu lesen? Was ist dem Kunden wichtig, worauf kommt es ihm nicht an? Welches Gefühl will er mit der Anschaffung zufriedenstellen? Mit welchen anderen Produkten könnte dieses Gefühl noch besser bedient werden?

### Vertrauen ist der Schlüssel im Verkaufsgespräch

In einem guten Verkaufsgespräch fühlt sich der Verkäufer in den Kunden ein und kann ihn dadurch am besten beraten. Doch dieses Einfühlen lässt der Kunde nur zu, wenn er bereit ist, dem Verkäufer sein Vertrauen zu schenken. Das Vertrauen ist somit nicht nur der Schlüssel zum Herzen des Kunden, ohne das Vertrauen wäre eine optimale Beratung des Kunden nicht möglich.

### Kundenbindung führt zum nächsten Besuch

Wenn die Vertrauensbeziehung zum Verkäufer stimmt, ist jeder Kunde bereit, sich mehr Produkte und Dienstleistungen zeigen zu lassen als er im Moment tatsächlich benötigt und kaufen will. Damit können Sie bereits bei diesem Besuch den Grundstein für das nächste Verkaufsgespräch legen und den Kunden dazu anregen, sich zu überlegen, was er beim nächsten Besuch kaufen könnte. Und diese Sehnsucht nach einem weiteren Besuch kann am besten hier und heute geweckt werden. Denken Sie an Ihren Lieblingsitaliener: auch hier freuen Sie sich bereits beim Verabschieden auf den nächsten Besuch.

### Zum Autor: Christian Kalkbrenner

Dipl.-Kfm. (univ.), restrukturierte zahlreiche Unternehmen und verhalf ihnen mit schlagkräftigen Markt Konzepten zu neuen Erfolgen. Er ist Autor, Berater, Manager auf Zeit, Referent und seit vielen Jahren Experte für Wachstum.

1992 gründete er die gleichnamige Unternehmensberatung mit Sitz in Lindau. Sie hat sich darauf spezialisiert, Unternehmen in Wachstumsfragen zu beraten, zu begleiten und die gemeinsamen Konzepte operativ umzusetzen.

