



Dr. Isabel Thielen ist Systemischer Businesscoach, Psychologin und Personalleiterin der Verlagsgruppe Random House

BERUF & KARRIERE: UNSER COACH BERÄT SIE

Ehrliches Verkaufen und Erfolg – wie geht das zusammen?

FRAGE Als Kundenbetreuerin führe ich auch Verkaufsgespräche und würde gern meine Techniken weiterentwickeln. Es gibt ja einige Methoden, die besonders erfolgreich zu Umsätzen führen sollen. Aber oft habe ich das Gefühl, dass da stark mit Manipulation gearbeitet wird. Das „Marktschreierische“ liegt mir nicht, ich bin einfach kein aggressiver Verkäufertyp. Aus eigener Erfahrung weiß ich, wie sehr man sich am Ende ärgert, wenn man sich von einem Verkäufer überfahren fühlt. Umso wichtiger ist es mir, in meiner Rolle als Verkäuferin fair zu bleiben. In Beratungsgesprächen stoße ich oft an Grenzen, weil ich zwar gern zu einem guten Verhandlungsergebnis kommen möchte, aber niemandem etwas aufdrängen will. Wie finde ich einen Stil, der erfolgreiches, aber ehrliches Verkaufen ermöglicht?

Elena, 32 Jahre

DR. ISABEL THIELEN HILFT IHNEN GERN

Sie haben eine Frage? Dann schreiben Sie unserer Expertin an *emotion*, Stichwort „Thielen“, G+J emotion Verlag GmbH, Postfach 801546, 81615 München.

ANTWORT Ihre Haltung macht deutlich, dass Sie sich von klaren Werten leiten lassen. Sie wollen nicht um jeden Preis verkaufen, sondern es ist Ihnen wichtig, Verkaufsgespräche authentisch und integer zu führen und sich an Ihrem Kunden und seinen Bedürfnissen zu orientieren. Wahrscheinlich wird das nicht immer zu einem Vertragsabschluss führen, aber ich bin sicher, dass diese Haltung sich auf Dauer auszahlt.

Letztlich geht es beim Verkaufen um den Aufbau einer Geschäftsbeziehung und einer langfristigen Bindung. Das können Sie nur erreichen, wenn Sie Ihre Kunden zu deren Zufriedenheit beraten und fair mit ihnen umgehen.

Um einen eigenen Verkaufsstil zu finden, der einerseits kundenorientiert und andererseits wirtschaftlich erfolg-

reich ist, hilft es, einen Perspektivwechsel vorzunehmen: Sie schreiben ja von Ihren Erfahrungen mit Situationen, in denen Sie „auf der anderen Seite standen“, also Käufer waren. Fragen Sie sich, wie Sie selbst beraten werden möchten. Was ist Ihnen wichtig? Bei welchen Verkaufsmethoden würden Sie als Kunde sofort dichtmachen oder sich nach dem Gespräch unwohl fühlen? Was muss dagegen passieren, damit Sie sich für ein Produkt entscheiden und es mit einem guten Gefühl kaufen? Was würde dazu führen, dass Sie immer wieder zum selben Berater gehen? Entwickeln Sie daraus eine Strategie, wie Sie Ihre Kunden behandeln wollen.

Außerdem gibt es kundenorientierte Fragetechniken (siehe Coaching-Tool rechts), die zusätzlich helfen, Ihre Verkaufserfolge zu steigern.



Selbstcoaching-Tool

Kundenorientierte Beratung

Eigentlich ganz einfach: Wenn Sie hinter Ihrem Produkt stehen und Ihren Kunden ernst nehmen, sind Sie auf Erfolgskurs

Die Basis für erfolgreiches Verkaufen ist, selbstbewusst die eigenen Produkte anzubieten und dabei auf den Kunden und seine Bedürfnisse einzugehen. Beachten Sie dabei folgende Punkte:

- 1. Hören Sie Ihrem Kunden gut zu:** Was erzählt er, mit welchem Anliegen kommt er, was hören Sie zwischen den Zeilen?
- 2. Stellen Sie Ihrem Kunden gezielt Fragen:** Welche Punkte sind für ihn von großer Bedeutung? Was würde ihn veranlassen, sich für ein bestimmtes Produkt zu entscheiden?
- 3. Lernen Sie Ihren Kunden kennen:** Auf welcher Ebene trifft er seine Entscheidungen, eher rational oder eher emotional? Liefern Sie Argumente, die diese jeweiligen Vorlieben berücksichtigen.
- 4. Nehmen Sie Zweifel und Bedenken des Kunden auf:** „Behandeln“ Sie diese mit entsprechenden Argumenten.
- 5. Abschluss:** Fragen Sie den Kunden, was er noch braucht, um seine Entscheidung für das Produkt zu treffen.
- 6. Gegencheck:** Trauen Sie sich, dem Kunden von einem Produkt abzuraten, wenn Sie merken, dass er damit nicht glücklich wird. Diese Techniken sind auch in anderen Verhandlungs- oder Gesprächssituationen sehr gut anwendbar und führen zu einer Stärkung der Beziehungsebene zwischen Ihnen und Ihrem Gegenüber. Auf dieser Grundlage können Sie dann auch sachliche Themen leichter miteinander angehen – und erfolgreicher. ■