Spaß am Verkaufen

TrainerSocietät Berlin

Guten Tag,

was hat verkaufen mit Spaß zu tun? Verkaufen ist ein hartes Geschäft. Was soll dabei der Spaß? „Spaß beiseite" würde eher zum harten Geschäft passen. Doch Spaß beim Verkaufen ist das Salz in der Suppe. Begeisterung, Zufriedenheit und Wohlfühlen gehören zu einem guten Verkaufen unbedingt dazu. Nur dadurch sind Sie langfristig ein erfolgreicher und kundenorientierter Verkäufer. Kundenorientierung, von der Ihnen Martina Hörmann im letzten Newsletter berichtet hat, funktioniert nur mit Spaß.

Verkaufsgespräche

Verkaufsgespräche laufen meist in 4 Phasen ab. Die Begrüßungsphase, die Bedarfsphase, die Angebotsphase und die Abschlussphase.

Die Begrüßungsphase

Wie wichtig der positive Einstieg ist, wird oft unterschätzt. Doch es ist klar, dass ich bei einem Verkäufer, der mich in eine angenehme, positive Stimmung versetzt, eher bereit bin etwas zu kaufen, und das mit einem guten Gefühl, als bei einem, der mich in schlechte Laune versetzt und sei es „nur" mit zu wenig Aufmerksamkeit.

Die Bedarfsphase

Der Kunde weiß was er kaufen will. Könnte man denken. Erstaunlich ist, was der Verkäufer feststellt, wenn er sein Fragerepertoire anwendet.

Lernen Sie Ihre Käufer kennen und „er-Kunden" Sie seine Bedürfnisse. Der Kunde liebt Bestätigung und Wertschätzung. Das können Sie nur, wenn sie neugierig sind und Spaß daran haben, Kunden kennen zu lernen. Geben sie dem Kunden 80 % der Gesprächszeit. Wenn der Kunde ein Produkt wünscht, ist es nicht unbedingt das, was seinen Bedürfnissen am besten entspricht.

Die Angebotsphase

Dies ist die Phase in der es zur Sache geht. Bringen Sie die Bedürfnisse des Kunden und die Produktmerkmale passgenau zusammen. Geben Sie dem Kunden die Möglichkeit die Produkte kennen zu lernen. Formulieren Sie den Nutzen, den der Kunde durch den Kauf des Produktes hat. Der Kunde möchte sich durch den Kauf des Produktes vor allem ein gutes Gefühl sichern. Er kauft das Produkt also nicht um des Produktes willen, sondern vielmehr aufgrund der Wirkung des Produktes.

Die Abschlussphase

Im Verkaufsgespräch ist es wie im Film: die letzten 15 Minuten des Films entscheiden darüber, ob der Film erfolgreich wird. Der Kinogänger empfiehlt den Film weiter, wenn ihm diese 15 Minuten gefallen haben. Deshalb gibt es ein Happy End im Film. Für das kurze Verkaufsgespräch sind es vielleicht die letzten 15 Sekunden die entscheiden. Das Happy End im Verkaufsgespräch muss nicht zwingend der 1000 Euro hohe Umsatz sein. Als Happy End genügt oft schon eine herzliche Verabschiedung, die gute Laune macht und den Kunden bindet.

Und warum hat der Kunde bei Ihnen gekauft und nicht bei Ihrem Konkurrenten?

Weil der Wohlfühlfaktor hoch war. Weil er sich bei Ihnen in guten Händen fühlt. Weil Sie ihn gesehen haben. Weil Sie durch seine Brille geschaut haben.

Die Erfolgsfaktoren eines gelungenen Verkaufsgesprächs sind zu 7 % das Wissen, zu 55 % die Körpersprache und zu 38 % die Stimme und die Wortwahl. So wenig macht der Inhalt aus? Tatsächlich, mit Ihrer Körperhaltung, Ihrer Stimme und Wortwahl versetzten Sie den Käufer ganz persönlich in eine positive Stimmung. Und das machen Sie am besten mit Spaß am Verkaufen.

Spaß am Verkaufen ist der Schlüssel zum Erfolg und der rote Faden im Verkaufsgespräch. Das Funkeln in den Augen des Verkäufers muss sein. Am Telefon ist das Funkeln nicht zu sehen. Hier konzentriert sich alles auf die Worte und die Stimme. Die Erfolgsfaktoren verteilen sich hier anders. Zu 13 % ist es das Wissen und zu 87 % die Stimme und die Wortwahl. Die Haltung, mit der ich telefoniere – die innere und die äußere, ist zu hören. Sie telefonieren besser aufrecht sitzend, als lümmelnd auf ihrem Schreibtischstuhl. Die positive Wortwahl ist hier noch wichtiger, denn die Konzentration im Telefongespräch ist eine andere als im persönlichen Gespräch.

Spaß sieht man in der Freundlichkeit des Verkäufers. Spaß erkennt man auch an der Aufmerksamkeit des Verkäufers. Wenn der Verkäufer Spaß hat, hat er Interesse am Kunden und bringt ihm Lob und Anerkennung entgegen. Und der Verkäufer hat eine authentische, offene Körperhaltung, wenn er Spaß hat mit dem Kunden zu sprechen. Spaß drückt sich dann in freundlichen und positiven Formulierungen aus.

Kauft der Kunde das Produkt, dann nicht nur, weil die Fakten gut sind, sondern weil er in einer positiven Atmosphäre eine positive Idee hat, wie er das Produkt anwendet und wie gut es ihm mit dem Produkt gehen wird. Und das hat er alles bei Ihnen erlebt.

In diesem Sinne halten wir es beim Verkaufen wie Leonard Bernstein, der sagte:
„Ich kann Ihnen nur raten: Hängen Sie ihr ganzes Herz an die Arbeit".
Autorin: Sigrid Kohn

Sigrid Kohn

In meiner langjährigen Tätigkeit als Werbekauffrau kam ich neben Mediaplanung, Kundenbetreuung, Öffentlichkeitsarbeit, Produktion und Projektmanagement immer wieder zum Verkauf. Auf Menschen zugehen, die Neugierde auf mein Produkt zu wecken, und dann mit Aufrichtigkeit und aller Konsequenz den Weg von Bedürfnis, Bedarf, Merkmal und Nutzen zu gehen …
Mehr unter **www.tsberlin.de/Training/kohn.htm**

VORANKÜNDIGUNGEN
Ausgewählte Angebote:

» Konflikt 29. / 30. August 2011 in Berlin (Trainerin: Ina Jachmann)
Erfolgreiche Konfliktbehandlung
Konflikte als Chance für positive Veränderungen im Miteinander zu begreifen, bedeutet zunächst Konflikte zu bejahen und die Bereitschaft, eine von allen Beteiligten akzeptierte Lösung zu finden. Erst dann kann die gesamte Energie wieder vollständig in die effektive Bewältigung der Arbeitsanforderungen fließen.

» **Projektmanagement** 16. / 17. August 2011 in Berlin (Trainer: Stephan Haensch)
Steigerung der Effizienz durch Projektmanagement
Gute Ideen bringen erst dann ausgezeichnete Resultate, wenn sie professionell geplant und durchgeführt werden. Ein Unternehmen gründen, eine Auslandsexpansion vorbereiten.

» Moderation 16. / 17. August 2011 in Berlin (Trainerin: Ina Jachmann)
Meetings professionell gestalten und moderieren
Meetings und Besprechungen führen leider nicht immer zum gewünschten Erfolg, was vielfältige Gründe haben kann. Die Ursachenpalette reicht von mangelnder Vor- bereitung, über mangelnde Prozesssteuerung bis hin zur fehlenden Verbindlichkeit der getroffenen Entscheidungen

» Führen auf Distanz 01. / 02. September 2011 in Berlin (Trainer: Stephan Haensch)
Virtuelle Teams managen
Projektteams kooperieren zunehmend über Standort- und oftmals auch Landes- bzw. Kontinentalgrenzen hinweg. Dies wird oft eher als technische Herausforderung betrachtet, denn als zwischenmenschliche. Die besondere Art der Kommunikation und der damit verbundenen Stolpersteine für Mitarbeiter und Führungskräfte dieser virtuellen Teams, werden dabei meist ungenügend berücksichtigt.

» Verkaufen und Präsentieren 08. / 09. September 2011 in Berlin (Trainerin: Martina Hörmann)
Überzeugend Präsentieren – erfolgreich Verkaufen
Im Training wird das eigene Auftreten beim Kontaktaufbau und im Verkaufsgespräch reflektiert. Die Körpersprache und Präsentationsfähigkeit wird mit Hilfe des Videofeedback in Bezug auf die gewünschte Wirkung analysiert.

» Stressmanagement 12./ 13. September 2011 in Berlin (Trainer/in: Andrea Schumann, Robert Coordes)
Stress beginnt im Kopf
In Zeiten ständig kürzer werdender Vermarktungszyklen ändern sich auch die Rollendefinitionen und damit für viele zu einem Mehr an Unsicherheit, einem Mehr an Belastung und Stress. Sowohl mit kognitiven als auch mit körperorientierten Methoden kann der Einzelne einem Leistungsabfall vorbeugen, der einmal in der Stressfalle gefangen, die unweigerliche Folge ist.

» Emotionale Intelligenz 22. / 23. September 2011 in Berlin (Trainer: Michael Bried)
Schlüsselfaktor für Erfolg und Zufriedenheit
Emotionen steuern maßgeblich unser Leben. Für eine erfolgreiche und glückliche Lebensführung bedarf es neben der notwendigen rationalen Intelligenz auch einer emotionalen Intelligenz. Diese ist auch als Intuition, Bauchgefühl, Menschenkenntnis, Soziale Kompetenz etc. bekannt.

» Präsentation und Personal-Performance 26. / 27. September 2011 in Berlin (Trainer: Florian Lisken)
Freie Rede mit Ausdruck und Präsenz
Jede Rede ist ein Auftritt. Es ist Ihre persönliche Performance, die überzeugt. In diesem Training intensivieren Sie Ausdruckskraft, Lebendigkeit und Ausstrahlung mit erprobten Techniken des Theaters.

» Balanced-Scorecard 29. / 30. September 2011 in Berlin (Trainer: Stephan Haensch)
Das Instrument strategischer Entwicklung
Bei der Umsetzung der strategischen Ziele haben Unternehmer auf einer Seite Pläne und Beschlüsse über strategische Entwicklung des Unternehmens auf der anderen Seite - operatives Geschäft mit unzähligen Protokollen und täglichen Aufgaben.

» Kundengespräche am Telefon 17. / 18.Oktober 2011 in Berlin (Trainerin: Sigrid Kohn)
Kunden am Telefon begeistern
Der häufigste Kontakt zum Kunden ist das Telefongespräch. Inhalt diese Trainings ist es, diesen Moment professionell zu gestalten und zur langfristigen Kundenbindung…

» Der Aikido Weg 21. / 22. Oktober 2011 in Berlin (Traineirnnen: Ulrike Serak, Ina Jachmann)
Konflikte nachhaltig lösen
Die Kampfkunst AIKIDO bietet nicht nur eine philosophische Grundlage, sondern auch konkrete Übungen, sich der Herausforderung eines Angriffs (Konflikts) zu stellen und die eigenen Handlungsmöglichkeiten zu erforschen.

Wir freuen uns auf Ihren Besuch **www.tsberlin.de**

DOWNLOADS
Ansichten 2011 als PDF (1,9 MB)
ChangeManagerAusbildung 2011 als PDF (1,2 MB)
Aikido als PDF (831 KB)

Mit freundlichen Grüßen

Ihre

Ina Jachmann

TrainerSocietät Berlin
Johann-Georg-Straße 6
10709 Berlin
Telefon 030 / 39 88 56 18
E-Mail **IJachmann@tsberlin.de**
www.tsberlin.de

Hier finden Sie uns

Wenn Sie künftig keine Informationen mehr von uns bekommen möchten, schicken Sie diese Mail einfach an uns zurück.