

Wissen, was der Kunde will!

So kommst du bei deinen Kunden leichter und schneller zum Abschluss!

Es ist so einfach wie genial: Der Verkäufer, der es versteht, sich voll in die Lage seines Gegenübers, des möglichen Kunden, zu versetzen, hat den Handel schon fast gewonnen.



Ein Balanceakt auf einem Hochseil kann böse enden, wenn der Artist nicht fleißig trainiert hat. Ein Besuch beim Kunden kann den Verkäufer im schlimmsten Fall den Abschluss kosten, falls er nicht fit genug ist. Die richtige Balance ist auch für den Verkauf entscheidend.

Du kannst leicht noch mehr zufriedene Kunden gewinnen und noch mehr Profit erzielen. Hilf künftig deinem Kunden, einfacher und schneller das richtige Produkt zu finden. Suche nach den Kundenwünschen – und du wirst die Lorbeeren des Erfolges ernten. Dein Kunde ist glücklich, und du profitierst mit mehr Umsatz und Gewinn.

Niemand kauft ein Produkt als solches

Vielleicht hast du auch schon etwas Ähnliches erlebt: Endlich konnte sich dein/e PartnerIn durchsetzen und dich davon überzeugen, eine neue Waschmaschine anzuschaffen. Im Fachhandel wirst du dann von einem Verkäufer mit technischen Daten zugeschüttet: Umdrehungen, Liter pro Waschgang, neueste elektronische Mechanismen

und zu guter Letzt die ganze Palette an Waschmaschinen, die deine kühnsten Vorstellungen eindeutig übertreffen. Und jetzt? Meist weiß man dann erst recht nicht, welche Waschmaschine die richtige für einen ist, und deshalb entscheidet man sich lieber dafür, fluchtartig das Geschäft zu verlassen.

Was ging hier schief?

Verkäufer verwechseln oft Nutzen mit technischen Details. Verwechsele also nicht deine eigene Sichtweise als Experte und Verkäufer mit der des Laien und Kunden. Es bringt nichts, ihm zu beweisen, welches Fachwissen du hast. Dein Kunde kann mit diesen Details zunächst nichts anfangen, solange du ihm nicht sagst, was er davon hat. Der Kunde will keine Waschmaschine als solche. Er wünscht sich saubere Wäsche, niedrige Strom- und Wasserkosten und schnelle Waschgänge. Kein Kunde kauft technische Daten, Produkte oder Dienstleistungen, sondern den Nutzen, den er damit bekommt. Probiere es aus, und stelle dir selbst die Frage: Wieso kauft der Kunde mein Produkt, und welchen Nutzen erhält er?

Was will der Kunde?

Was wäre dir selbst im Zusammenhang mit einer neuen Waschmaschine wichtig? Frage deinen Kunden ganz einfach, was ihn interessiert, was er sich von deinem Produkt wünscht und erwartet. Jetzt fängt dein Kunde an, dir seine Wünsche zu erzählen, denn jeder mag es, wenn er nach seinen Vorstellungen gefragt wird. Leider bleiben an diesem Punkt viele Verkäufer einfach stehen, fragen nicht weiter und beginnen ihre Produkte zu präsentieren. Die Folge ist: Der Verkäufer kennt nicht alle Wünsche des Kunden im Detail, sondern nur die Spitze des Eisberges. Um nun wirklich einen Abschluss zu erreichen, wird der Verkäufer viel Energie aufwenden und sehr wahrscheinlich auf viele Einwände reagieren müssen.

Das muss nun ganz und gar nicht sein. Wenn dein Kunde auf deine erste Frage geantwortet hat, höre nicht auf, sondern frage weiter: Was ist sonst noch wichtig?

Was außerdem noch? Bleib dran, und frag so lange weiter, bis dem Kunden nichts mehr einfällt. Notier dir alle

Wünsche, unabhängig davon, ob dein Produkt diese erfüllt.

Du wirst überrascht sein, wie viele Wünsche dein Kunde äußert und was du so alles über seine Wertvorstellungen erfährst. Zudem helfen dir diese Aussagen als Argumentation für einen erfolgreichen und schnellen Abschluss.

Knackpunkt Vertrauen

Doch was nützt dir die ganze Vorbereitung, wenn der Kunde kein Vertrauen zu dir hat?

Dadurch, dass du den Kunden nach seinen Wünschen fragst, gewinnst du aber vermehrt sein Vertrauen. Sprich weiter:

»Herr Müller, sie haben mir gesagt, dass Ihnen besonders wichtig ist, dass ...« Zähle jetzt deinem Kunden noch einmal alle Wünsche auf, die er geäußert hat.

Frage ihn: »Welche Punkte davon sind Ihnen am wichtigsten?«

Dein Kunde wird dir nun ein paar Kriterien nennen.

Mit dieser oder einer ähnlich lautenden Frage testest du, ob dein Kunde wirklich zu einem Kauf bereit ist. Du eröffnest ihm die Freiheit, »ja« zu sagen, weil sein Ja noch nicht die Unterschrift unter dem Kaufvertrag bedeutet. Von hier an gehst du zum eigentlichen Verkaufsabschluss über.

Verkäufer = Spitzensportler

Training ist unverzichtbar. Stell dir vor, du würdest die Gesprächsführung wie das Einmaleins beherrschen und Kundeneinwände gezielt und erfolgreich für den Abschluss nutzen. Das Resultat dieser Mühen wäre mehr Freude, Freizeit und mehr Profit, weil du gekonnt einfacher und schneller zu einem Abschluss kommst. Nutze unbedingt Trainings, Bücher, Hörbücher, um dich ständig zu verbessern, und trainiere regelmäßig diese Techniken. Beim Praxisseminar »Verkaufen mit Biss« am **3. und 4. November** sowie am **2. und 3. März 2007** referiere ich eingehender zu den oben angeschnittenen Themen. Diese Chance solltest du nutzen, um dir noch heute einen Platz zu sichern. ✓

Highlight im November

Fr. 10. und Sa. 11. November
RHETORIKHYPNOSE
in Klagenfurt



Teilnahmepreis Euro 1.245, 2. Person Euro 995, 3. Person Euro 700, zzgl. UST.

Feedback zu diesem Seminar:

»Ein tolles Seminar. Normalerweise werde ich nachmittags immer müde bei diesem Seminar aber konnte ich es nicht.« **Herbert Stefaner, Gurk**

»Es hat mich einfach umgehauen! Alle Teilnehmer waren extrem gefordert. Wir mussten permanent mitarbeiten! Perfekt!« **Dietrich di Bernardo, SEZ Villach**

»Ich habe schon viele Kurse besucht. Bei Elmar musste ich reden, reden, reden. Ich wusste vorher gar nicht, wie viel in mir steckt!« **Dieter S. Bergner, SEZ Villach**

»Der letzte Kurs bei dir über Rhetorik war eine Wucht! Ich habe noch nie so viel über Rhetorik erfahren. Danke.« **Gerhard Fererberger, Schladming**

»Die Vortragsweise ist einzigartig, die Anforderung hoch, die Langeweile ausgeschlossen.« **Raimund Brandner, Dachstein Tauern**

»Du hast uns voll gefordert, aus der Reserve gelockt, du hast uns keine Chance gelassen, bedeckt zu bleiben. Danke.« **Heidi Oberlojer, Schladming**

»Du warst einfach eine Wucht! Anfangs glaubte ich im falschen Zug zu sein. Du hast uns aber gefordert und bist auf jeden und seine Fähigkeiten einzeln eingegangen. Nochmals besten Dank!« **Günther Pekoll, Ennstal**

Alle Feedbacks und noch viele weitere können im Gästebuch nachgesehen werden.