

Die Kundenorientierung ist das A und O des Verkaufstraining

Der bekannte Trainer Dr. A. Kitzmann vom Management-Institut Dr. A. Kitzmann faßt auf den folgenden Seiten, kurz und knapp, die wichtigsten dinge zusammen, die gute Verkäufer beachten sollten. So kann der Beitrag von Verkäufern zum Selbsttraining verwendet, aber von Führungskräften auch als Checkliste zur Schulung ihrer Vertriebskräfte herangezogen werden.

Die Gefühlswelt des Kunden gewinnt an Bedeutung

Sportler und Verkäufer haben viel gemeinsam. Sie müssen zielbewußt, ausdauernd und motiviert sein. Verkaufen und Beraten wird immer interessanter und anspruchsvoller. Das Kundenverhalten hat sich in den letzten Jahren stark geändert. Die Kunden sind selbstbewußter und aufgeklärter geworden. Die höheren Erwartungen auf der Seite der Kunden müssen ihre Entsprechung finden in einer besseren Ausbildung der Verkäufer. Psychologische Kenntnisse werden immer wichtiger. Die reinen Verkaufstechniken verlieren an Bedeutung. Die mit dem Produkt/Kauf verbundene Dienstleistung hingegen wird immer wichtiger. Der Kunde möchte anspruchsvoll beraten und nicht überredet werden. Er möchte vom Verkäufer als Mensch wahrgenommen werden und nicht nur als jemand, der ein spezielles Bedürfnis hat. Das Verkaufserlebnis bekommt einen immer größeren Wert. Die Gefühlswelt des Kunden gewinnt an Bedeutung. Ein geschickter Verkäufer stellt sich hierauf ein und nimmt gerade auch die sogenannten Nebenbedürfnisse des Kunden wahr, wie z.B. persönliche Achtung, echtes Interesse, angenehmes Verkaufsumfeld.

Die Phasen eines Verkaufsvorganges

Jeden Verkaufsvorgang kann man in verschiedene Phasen unterteilen:

1. Die Gesprächsvorbereitung und -eröffnung
2. Die Informationsphase
3. Die Angebotsphase
4. Stellungnahmen des Kunden hervorrufen
5. Die Argumentationsphase
6. Die Einwandbehandlung
7. Kaufsignale erkennen
8. Preisgespräche
9. Der Abschluß

Ein guter Verkäufer ist bemüht, in jeder Phase einen intensiven Kontakt zum Kunden aufzubauen, um die Akzeptanz seiner Argumentation zu erhöhen. Ein sympathischer und freundlicher Verkäufer wird über die Ausstrahlung seiner Persönlichkeit eine hohe Kaufbereitschaft bei seinen Kunden auslösen. Ein sturer und mißmutiger Verkäufer wird bei seinen Kunden negative Gefühle und starken Widerspruch und Ablehnung hervorrufen. Der Verkäufer sollte sich in der Methode des reizwortfreien Sprechens trainieren. Damit ist eine Kommunikationsart gemeint, die es vermeidet, negative Gefühle und Widerstände bei Kunden hervorzurufen. In jeder Phase des Verkaufens sollten Worte persönlicher Anerkennung die gesamte Gesprächsatmosphäre entspannen und dem Kunden Sicherheit geben.

Die Vorbereitung des Verkaufsgesprächs

Zur Vorbereitung eines guten Verkaufsgesprächs gehört die intensive Beschäftigung mit den Bedürfnissen des Kunden. Ein guter Verkäufer macht sich klar, daß es verschiedene Kundentypen gibt und entsprechend unterschiedliche Verhaltensweisen, mit denen sich der Verkäufer auf den Kunden einstellen muß. Ein guter Verkäufer macht sich immer wieder klar, daß mit dem Kauf eines bestimmten Produktes eine Bedürfnisbefriedigung verbunden ist. Diese Bedürfnisbefriedigung steht für den Kunden im Vordergrund. Das Produkt hat häufig nur einen funktionalen Sinn. Von daher sollte die Nutzenargumentation stark im Vordergrund stehen. Damit sind alle Überlegungen gemeint, die dem Kunden einen speziellen Nutzen verschaffen.

Zur Vorbereitung des Verkaufsgesprächs gehört weiter die intensive Beschäftigung mit den Eigenschaften des Produktes. Ein gut informierter Verkäufer wird wesentlich besser überzeugen als ein Verkäufer, der ein Produkt nur oberflächlich kennt. Ein Verkäufer, der von seinem Produkt begeistert ist, wird mehr Überzeugungskraft ausstrahlen als ein Verkäufer, der sich mit seiner Tätigkeit nur wenig identifizieren kann. Die gute Fachkenntnis ist jedoch nur eine Seite des Verkaufs. Dies zeigt sich insbesondere darin, daß immer wieder branchenfremde Verkäufer Spitzenleistung erzielen. Gute Menschenkenntnisse und ein hohes Einfühlungsvermögen führen im Verkaufsgespräch zu einer echten Bedürfnisbefriedigung. Der Verkauf geschieht dann fast von allein.

Die Persönlichkeit des Verkäufers

Ein guter Verkäufer sollte sich auch intensiv mit der eigenen Persönlichkeit beschäftigen. Der Verkäufer sollte sich selbst gut kennen, über seine Stärken und Schwachpunkte Bescheid wissen. Folgende Fragen könnten hilfreich sein:

- Wirke ich freundlich?
- Sehen mich die Kunden gern?
- Wirke ich überzeugend?
- Habe ich genügend Geduld?
- Bin ich aktiv genug?
- Werte ich meine Kunden auf?
- Vermeide ich unangenehme Reiz- Worte?
- Habe ich ein gutes Fachwissen?
- Achte ich auf ein gepflegtes Äußeres?
- Ist meine Rhetorik hinreichend geschult?
- Setze ich die richtigen Bemerkungen zur Gesprächseröffnung ein?
- Kann ich aktiv zuhören?
- Bin ich mir eines guten Blickkontaktes bewußt?

Wichtig-Richtig-Klar

Beachten Sie im Verkaufsgespräch die Gefühlswelt Ihrer Kunden.
Werden Sie sich klar über Ihre Stärken und Schwächen.