

# Verkaufen heißt zuhören, zuhören und zuhören

Im Skript zum Dale-Carnegie-Seminar »Sales Advantage – professionell verkaufen« steht Folgendes: »Ein Verkauf ist keine Sache, sondern ein Prozess. Nichts, das stillsteht, sondern etwas in Bewegung. Auch ist Verkauf keine einzige große Aufgabe, sondern eine Reihe kleiner Einzelaufgaben.« Genau so wird auch im Seminar gearbeitet. Die Phasen des Verkaufsprozesses werden in kurzen Vorträgen dargestellt, danach kritisch in Kleingruppen diskutiert und sofort in einem simulierten Verkaufsgespräch auf das eigene Unternehmen umgesetzt.

## Phasen des Verkaufs

Zu Beginn soll eine positive Verbindung zum Kunden hergestellt werden. Trainer Michael Knorr: »Bauen Sie eine Verbindung auf, indem Sie von Dingen sprechen, die den anderen interessieren! Das können gemeinsame Interessen sein, die der gute Verkäufer vorher beispielsweise in XING herausgefunden hat, oder das Motorrad/Auto, mit dem der Kunde gekommen ist. Das ist wichtig, um das Eis zu brechen und einen positiven Gesprächseinstieg zu haben.« Im weiteren Verlauf des Gesprächs muss das Kaufinteresse geweckt werden. »Der einfachste Weg dorthin ist das Zuhören«, sagt Michael Knorr. Ja lieber Verkäufer, richtig gelesen: Zuhören, zuhören, zuhören. Und nicht das, was viele Verkäufer am liebsten tun: reden. Ein strukturierter Frageprozess hilft hier freilich mit. Hat der Verkäufer nun das Kaufmotiv herausgefunden, ist es einfach, die Lösung zu präsentieren. Unser Trainer widmet sich ausführlich dieser Phase der Lösungspräsentation. Er erklärt, wie wichtig es ist, bei jeder Information über das Produkt sofort den konkreten Nutzen für den Käufer zu erwähnen.

In der nächsten Phase trainieren wir das Entkräften von Einwänden. Es ist spannend zu erfahren, wie häufig sich Einwände von

Kunden wiederholen. Interessanterweise gibt es nicht so viele verschiedene Einwände. Wir üben, intensiv darauf einzugehen. Immer wieder weist Michael Knorr darauf hin, dass wir nicht durch Absolvieren des Seminars zu einem Top-Verkäufer werden, sondern dass wir auch etwas dafür tun müssen. Nämlich die Techniken üben, anwenden und aus den Konsequenzen lernen. Genau deshalb werden die Erfahrungen aus dem Praxistransfer zwischen den Sessions konsequent ausgetauscht. Weiters geht es darum, die Techniken auf die eigene individuelle Persönlichkeit zu adaptieren.

Ein Verkäufer aus der Automobilbranche berichtet nach dem Seminar aus der Praxis: »Ich bemerke, dass sich meine Kunden viel besser verstanden fühlen, wenn meine Angebote noch gezielter an den Kundenwunsch angepasst sind und meine Präsentation und Argumentation genau auf die Motive des Kunden abzielen. Somit rückt das Thema des Preises weiter in den Hintergrund und der Weg zum Abschluss fällt mir um vieles leichter.«

**Fazit:** Wer an diesem Seminar teilnimmt, muss damit rechnen, in Zukunft mehr Arbeit zu haben. Erfolgreichere Zusammenarbeit mit Kunden macht nun mal Arbeit. Wer wirklich mehr Kunden haben möchte, der soll dieses Seminar besuchen. Man erfährt mehr Selbstsicherheit in der Rolle als Verkäufer und zahlreiche Tools und Techniken für die Praxis. Der Trainer geht individuell auf die Produkte des jeweiligen Teilnehmers ein und gemeinsam mit dem Team werden tolle, auch unkonventionelle Verkaufsstrategien entwickelt. □

Sales Advantage –  
professionell verkaufen  
Kosten: 1.800,- € exkl. MwSt.  
nächster Termin:  
1. – 3. März 2011 am Grundlsee  
[www.dale-carnegie.at/SADV](http://www.dale-carnegie.at/SADV)

Im Dale Carnegie

Verkaufstraining lernen

die Teilnehmer einen

Ablauf kennen, der

den Verkaufsprozess

strukturiert und Verkäufer

zu Spitzenergebnissen führt.

Christoph Wirl war dabei.



Michael Knorr