

WEGE INS ERFOLG-REICH

Leistungsglück im Verkauf – Verkaufsgespräche souverän und abschlussicher führen

Eine Serie für Ihren Erfolg. Experten-Tipps von Mag. Gabriel Schandl, CSP, CMC

**„Wir müssen unsere Ziele erreichen!“
oder „Wir müssen unsere Umsätze
steigern!“ oder „Wir müssen mehr
verkaufen!“**

Kennen Sie solche Sätze? Sie alle haben ihre Berechtigung aber kommen gleichzeitig stark aus der Ecke des Leistungsdrucks. Und den mögen wir normalerweise nicht.

Klar funktionieren manche von uns besser unter Druck, erinnern wir uns zurück an unsere Schultage, an denen wir noch in der Nacht vor der Prüfung gelernt oder in der Früh noch schnell den Stoff vertieft haben. Kurzfristig kann diese Strategie funktionieren aber auf Dauer zermüht sie uns. Sie macht müde und energielos. Und sie hat den falschen Fokus! In allen drei Beispielsätzen oben steht WIR – aber um wen geht es wirklich? Richtig, um unsere Kunden und ausschließlich um diese! Und ab jetzt sprechen wir von Leistungsglück im Verkauf.

**„Wer nicht abschließt,
arbeitet für den Mitbewerb!“**

Wenn schon ein „wir“ im Satz vorkommt, dann sollte gleich darauf das Wichtigste folgen, lassen Sie mich ein Beispiel geben: „Wie können wir unsere Kunden heute erfolgreicher machen?“ DAS ist doch die viel wichtigere Frage! Wenn Ihnen das gelingt, dann folgen Umsatz, Abschlüsse, Verkäufe, Deckungsbeiträge und Gewinne, all das, was jedes Unternehmen zum Überleben braucht.

Es geht lediglich um die Reihenfolge:

1. Kundenerfolg, 2. Cash

That's it. Was so einfach klingt braucht natürlich manchmal eine ausgeklügelte Strategie, denn manche Kunden wissen noch nicht ganz genau, was sie wollen oder brauchen, da kommt die Gesprächsführung ins Spiel und die Daseinsberechtigung eines jeden Verkäufers (sonst würden alle nur noch im Internet



„Das Mindset immer das eine: ‚Wie mache ich
meinen Kunden erfolgreicher?‘“

Gabriel Schandl, Seminarleiter, Speaker und Coach

bestellen). Mit dem Verkäufer finde ich raus, was das richtige Produkt oder die richtige Dienstleistung für mich ist. Vorausgesetzt, es ist ein kompetenter Verkäufer und mit Kompetenz meine ich nicht die Fachkompetenz, die setze ich voraus. Ich meine die soziale und verkäuferische Kompetenz, also Menschenkenntnis und hohe Kommunikationsfähigkeiten. Auch für das eigene Unternehmen und Produkt oder die Dienstleistung zu brennen, hilft, dass es positiv ansteckend wird. **Lassen Sie es mich anhand sehr konkreter und echter Beispiele aus der Praxis veranschaulichen:**

Irene arbeitete früher bei Sonnenmoor. Nach den Verkaufstrainings für das ganze

Außendienst-Team war sie eine der fleißigsten Umsetzerinnen und einige Wochen danach schickte Sie mir eine Nachricht, die in etwas so lautete: „Gabriel, es ist ein Wahnsinn, deine Tipps und Strategien funktionieren! Ich bin freundlich frech und das klappt super!“ Ich war mehr als happy, denn das ist eines der schönsten Feedbacks, die man als Trainer bekommen kann. Vielleicht fragen Sie sich: Was bedeutet denn „freundlich frech“? Das bedeutet zum Beispiel nach einer guten Beratung auch das Geschäft abzuschließen, im Sinne von „Close the deal!“ Ein Kollege von mir bringt es gut auf den Punkt: „Wer nicht abschließt, arbeitet für den Mitbewerb.“

Es gibt nichts Gutes, außer du tust es!

Als ich für Weber (kennen Sie vom Grillen) Mystery Shoppings durchführte, um zu checken, wie die Verkäufer drauf sind, wurde ich hervorragend beraten. Sie haben auch wunderbare Produkte, aber keiner hat mich gefragt, ob ich den Grill gleich mitnehmen will oder ob sie ihn mir liefern sollen. Das habe ich beim anschließenden Vortrag vor der ganzen Mannschaft aus Österreich erzählt und prompt kam am Ende des Vortrages der GF auf mich zu und fragte, ob er mir einen Grill liefern darf. Ich musste schmunzeln und nickte mit einem Lächeln, ich wollte ja sowieso von Kohle auf einen Gasgrill umsteigen. Aber es hat mich keiner gefragt. Bis ich es thematisiert habe. Wenigstens hat mir hier wer gut zugehört und noch wichtiger: Ist in die Umsetzung gekommen. „Es gibt nichts Gutes, außer du tust es!“, Erich Kästner.

Wenn aus Kunden Fans werden!

Im Verkaufstraining für ein weiteres Außendienst Team aus der Nahrungsmittelergänzung für Tiere stand einer der Top-Verkäufer auf und präsentierte stolz seine 110%ige Steigerung. Auf die Frage der Anderen, wie er das geschafft hat, war seine Antwort kurz und präzise. „Ich habe die Strategien von Gabriel umgesetzt, ihr nicht!“ Das hat gegessen. Ich war still und schmunzelte nur innerlich. Noch mehr hätte ich mich natürlich gefreut, wenn auch die anderen Teilnehmer in die Umsetzung gekommen wären. Am Ende des mehrteiligen Verkaufstrainings fragte ich Erich, den GF von Heiland VET, für wen seiner bekannten Kollegen das noch interessant sein könnte. Daraufhin geschah was sogar für mich Überraschendes: Er zückte seine Leder-

mappe, die voll war mit Visitenkarten von Kollegen und sagte, die könne ich alle anrufen! Kurz darauf nahm er sie mir wieder weg und meinte: „Nein, ich schreib sie alle vorher an, danach kannst du sie anrufen, das ist besser, so machen wir das!“ Ich war schon wieder überrascht. Und dankbar. Das passiert, wenn aus Kunden Fans werden, weil sie merken, dass du sie erfolgreicher machen willst und gemacht hast! Aber trotzdem braucht es die Frage, in dem Fall von mir an ihn.

ChatGPT hat gute Vorschläge, die Umsetzung liegt beim Menschen!

Thilo von Elbehaus kommt mit seinem ganzen Team nach Salzburg. Nachdem wir bereits drei Verkaufs-Workshops im schönen Hamburg durchgeführt haben, haben wir die Weiterbildung mit einem Incentive kombiniert und gleich eine schöne Stadtführung und Restaurantbesuch mitgebucht. Das ist wichtig, denn keiner ist gerne auf Dauer Einzelkämpfer, wir sind soziale Wesen. Das hat der GF dieses erfolgreichen Unternehmens erkannt. Während des Seminars nutzen wir Künstliche Intelligenz, in dem wir ChatGPT fragen, mit welchen Verkaufsstrategien der Markt aktuell bearbeitet werden kann. In Kleingruppen geht es dann in die konkrete Umsetzung, denn die Vorschläge sind zwar gut, aber erst der Mensch erfüllt sie mit Leben und noch kreativeren Umsetzungsideen.

Was fehlt noch?

Patrick, der GF von Hüsler Nest, organisiert regelmäßig für seine Händler Verkaufswshops und überrascht sie auch mal mit besonderen Geschenken oder Events. Ich erinnere mich gerne zurück an ein Verkaufstraining

in der Schweiz bei dem jeder Teilnehmer eines meiner Bücher als Geschenk in seinem Zimmer des Seminarhotels vorgefunden hat, so etwas erhöht natürlich die Nachhaltigkeit jedes Seminars, weil die Teilnehmer sich in das Thema Leistungsglück vertiefen können. Eine konkrete Strategie, die wir in solchen Verkaufstrainings besprechen nennt sich „Relativität der Psyche“ und hat mit dem Preis zu tun. Sobald der Kunde das Bett will, weil er die hohe Qualität erkannt hat, wirken 2.555,- Euro immer noch viel. Der kompetente Verkäufer bricht das runter und redet z.B. von 0,70 Euro pro Nacht (auf 10 Jahre gerechnet) – jeder hat mindestens so lange sein Bett, auch wenn Bezüge gewechselt oder Matratzen gedreht werden. 0,70 Euro pro Nacht klingt natürlich ganz anders wie 2.555,- Euro. Und wenn dann noch die freundlich freche Frage kommt „Sind Sie sich das wert, lieber Kunde?“, dann ist der Verkauf schon fast durch. Und wenn der Kunde dann noch zögert, gibt es die nächste sinnvolle Frage, nämlich: „Was fehlt noch?“ Von dieser Frage im Verkaufsgespräch bin ich immer wieder begeistert.

Sie sehen, geschätzter Leser, das anhand dieser fünf Beispiele sehr konkrete Strategien der Gesprächsführung im Verkaufsgespräch zu erfolgreichen Abschlüssen führen und trotzdem das Mindset immer das eine ist: „Wie mache ich meinen Kunden erfolgreicher?“ Wenn diese zwei Parameter zusammenstimmen, dann macht verkaufen Spaß und zwar beiden Seiten. Lassen Sie mich gerne wissen, ob und wie das bei Ihnen funktioniert, ich freue mich, von Ihnen zu lesen, am Besten persönlich an gabriel@gabrielschandl.com

Bis dahin: Viel Erfolg in der Umsetzung!

Gabriel Schandl



Gabriel Schandl ist Wirtschaftswissenschaftler (Linz, Siena) und Leistungsforscher. Als leidenschaftlicher Keynote-Speaker und engagierter Coach unterstützt er Menschen, Unternehmen und Teams, ihr Bestes zu geben. Der Constantinus Kategorie Sieger ist Buchautor und wurde von der National Speakers Association mit dem CSP geehrt, dem „Certified Speaking Professional“, der höchsten Auszeichnung in der Redner-Branche. Das Magazin „Erfolg“ zählt ihn zu den Top 100 Erfolgstrainern im deutschsprachigen Raum. Von ihm stammt der Begriff und das Konzept des „Leistungsglücks“, welches er in seinen Vorträgen weltweit eindrucksvoll darstellt.

KONTAKT

Speaker GmbH | Mag. Gabriel Schandl | Fürstenallee 16f, A-5020 Salzburg
hello@gabrielschandl.com | www.gabrielschandl.com