WEGE INS ERFOLG-REICH

Was der Einrichtungsverkauf über gute Gespräche verrät

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

Neulich stand ich als Trainer vor einer Gruppe in einem Möbelhaus, vor Ort anwesend waren Führungskräfte und Verkäufer. Menschen, die den ganzen Tag reden: mit Kunden im Beratungsgespräch, mit dem Team in der Früh, mit dem verärgerten Käufer, dessen Küchenfront im falschen Farbton geliefert wurde. Gerade jetzt, rund um die Herbstmessen, führen sie solche Gespräche in Serie. Das Thema klang schmal: souverän auftreten im Gespräch. Doch was ich die Gruppe an diesem Tag erleben sah, geht weit über das Einrichten hinaus.

Deshalb schreibe ich heute davon – egal, ob du verkaufst, führst oder beides. Denn die drei Dinge, die sich bei den Teilnehmern durchzogen, funktionieren im Beratungsgespräch genauso wie im Mitarbeitergespräch, bei der Reklamation oder beim Sonntagskaffee mit der Schwiegermutter.

1. MENSCHEN KÜNDIGEN NICHT. SIE VERABSCHIEDEN SICH LEISE.

Einer der erfahrenen Verkäufer brachte es auf den Punkt: „Unsere Stammkunden springen fast nie von heute auf morgen ab. Sie gehen innerlich schon lange vorher." Erst der kühlere Ton am Telefon. Dann der Besuch, der ausbleibt. Dann der beiläufige Satz: „Wir schauen uns gerade auch woanders um."

Ich habe im Raum gesehen, wie es bei den Führungskräften klick gemacht hat – weil das so wenig mit Möbeln zu tun hat und so viel mit allem anderen. Mitarbeiter kündigen auch nicht am Tag der Kündigung. Der Kunde reklamiert nicht beim ersten Ärger, sondern beim dritten. Und der Kollege, der sich zurückzieht, hat das lange vorher entschieden. Die Signale sind fast immer da. Wir übersehen sie nur, weil wir beschäftigt sind.

Die wichtigste Frage ist selten „Was ist gerade passiert?" – sondern „Was habe ich schon vor Wochen überhört?"

2. WER FRAGT, FÜHRT. WER RECHTFERTIGT, VERLIERT.

Der zweite Moment war fast komisch – für mich als Beobachter jedenfalls. In einem Rollenspiel fuhr der „Kunde" den Verkäufer an: „Das gleiche Designstück bekomme ich online um ein Drittel günstiger!" Und was passiert instinktiv? Man rechtfertigt sich. Erklärt die Qualität, rechnet vor, verteidigt den Preis. Und merkt nicht, dass man damit längst in der Defensive steht.

Die souveränere Variante ist fast unverschämt einfach: eine Frage. „Was genau ist Ihnen beim Vergleich wichtig?" Plötzlich redet der andere – und der Verkäufer hat Zeit zu denken. Eine ehrliche Frage dreht jedes Gespräch, ohne dass man lauter werden muss.

Das gilt für Führungskräfte genauso. Wenn ein Mitarbeiter mault „Das war schon immer so!", ist der Reflex, zu erklären, warum die neue Regel sinnvoll ist. Dabei wäre die stärkere Antwort oft nur eine Frage: „Was würde es für dich leichter machen?" Man muss nicht jede Spitze parieren. Manchmal reicht es, sie in eine Frage zu verwandeln.

3. ZWEI WORTE, DIE ALLES KIPPEN: „LEIDER" UND „EIGENTLICH"

Am meisten gelernt haben die Teilnehmer aber bei einer Übung zur Wortwahl. Wir haben Sätze gesammelt, die im Verkaufs- und Führungsalltag ständig fallen – und die



"Eine souveräne Kommunikation ist keine Technik nur für Verkäufer oder Chefs. Sie ist eine Haltung: Ich stehe zu dem, was ich sage."

Gabriel Schandl, Seminarleiter, Speaker & Coach

Foto: © Gabriel Schandl

einen kleiner machen, als man ist. „Da kann ich leider nichts machen, die Lieferzeit für die Büromöbel ist nun mal so." „Eigentlich dürfte ich Ihnen den Rabatt gar nicht geben." „Ich bin ja nicht aus der Reklamationsabteilung, aber …"

Jedes dieser Wörter ist ein kleiner Rückzug. „Leider" macht dich zum Opfer der Umstände. „Eigentlich" klingt, als käme gleich eine Ausrede. Und „Ich bin ja nicht zuständig" entwertet alles, was danach kommt – noch bevor du es gesagt hast. Der Kunde spürt das sofort. Der Mitarbeiter auch.

Das Schöne: Man muss nichts Großes ändern. Nur den Satz drehen. Aus „Da kann ich leider nichts machen" wird „Was ich für Sie tun kann, ist Folgendes." Aus „War das soweit verständlich?" wird „Welche Frage ist bei Ihnen noch offen?" Dieselbe Botschaft – aber plötzlich steht da jemand, der weiß, was er tut.

Wir hören uns selten selbst zu. Dabei verrät nichts so viel über unsere Souveränität wie die Wörter, die wir beiläufig wählen.

WAS AM ENDE ZÄHLT

Am Schluss des Seminartags sagte der Verkaufsleiter einen Satz, der mir nachging:

„Wenn jeder hier nur eine einzige Sache aus diesem Seminar umsetzt, haben wir die Kosten für dich als Trainer längst zurückverdient."

Ich finde, er hat recht – und die logische Fortsetzung liegt auf der Hand: Wer souveräner berät, führt und mit Reklamationen umgeht, bei dem kaufen am Ende mehr Kunden wieder. Und zwar bei ihm, nicht beim Mitbewerb. Gute Gespräche sind kein Soft-Thema: Sie sind bare Münze.

DER MONTAG-GEDANKE

Du musst dafür nichts Neues lernen. Achte diese Woche einfach auf ein einziges „leider" oder „eigentlich", das dir herausrutscht – am Verkaufstisch, im Teammeeting, an der Reklamationstheke – und formuliere den Satz im Kopf neu. Mehr nicht. Du wirst überrascht sein, wie oft diese kleinen Wörter kommen – und wie gut es sich anfühlt, sie wegzulassen.

Denn am Ende ist souveräne Kommunikation keine Technik nur für Verkäufer oder nur für Chefs. Sie ist eine Haltung: Ich stehe zu dem, was ich sage. Ich frage, statt mich zu verteidigen. Und ich mache mich nicht kleiner, als ich bin.
Herzlich, dein Gabriel

P.S.: Über 30 Jahre, viele Branchen, ein roter Faden: Menschen, die unter Druck souverän bleiben. Wenn du das auch für dein Team willst, lass uns reden:
www.gabrielschandl.com

Gabriel Schandl

Gabriel Schandl ist Wirtschaftswissenschafter (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

