

Die Einstellung macht den Unterschied

Wie kommt es, dass ein Spitzenverkäufer oft ein Vielfaches seiner „Durchschnittskollegen“ verkauft? Verfügt er über ein besonderes Elixier, über geheimnisvolle Kräfte, oder ist diese Gabe gar genetisch veranlagt? Was macht er anders als andere Verkäufer?

Ja, es gibt in der Tat viele rechtschaffene Verkäufer, die sich täglich abmühen und trotzdem nicht über das graue Mittelmaß hinauskommen. Da helfen auch keine noch so cleveren Argumentationstechniken weiter – um hinter das „Geheimnis“ von Spitzenverkäufer zu kommen, muss man schon genauer hinschauen.

Dabei liegt der Super-Erfolg oft genug in der Luft, denn der Spitzenverkäufer ist freier, unbelasteter, er geht beherzter und zuversichtlicher an die Sache. Kurz: Er reißt seine Kunden durch seiner Begeisterung mit, sodass sie ihm einfach nicht widerstehen können!

Viele andere seiner Kollegen hadern oft genug mit sich selbst, denn sie haben (zu viel?) Angst vor dem Versagen, vor dem „Nein“ des Kunden und lassen sich deswegen mit dessen Hinhalte-Techniken verträsten: „Ich muss es mir noch einmal überlegen!“

Der Spitzenverkäufer dagegen reagiert schlagfertiger, gewitzter, frecher: „Na, dann erstellen Sie doch ein ergänzendes Angebot!“ Er weiß, dass ihm bei einem „Nein“ seines Kunden nur „HHH“ weiterbringt – Höfliche Hartnäckigkeit Hilft.

Viele Menschen schleppen ihr ganzes Leben Erziehungsfehler wie die folgenden mit sich herum: „Man macht so was nicht!“ – „Widerspruch nicht!“ – „Mit dem Hut in der Hand kommst du durchs ganze Land!“ – „Mach artig

deinen Diener!“ Doch der Spitzenverkäufer handelt nach einem ganz anderen Motto: „Frechheit siegt!“

Verwechseln wir den begeisterten und begeisternden Verkäufer aber nicht mit einem Sonnyboy, der immer und jederzeit lächelnd über alles hinwegsehen kann. Der Verkäufer, den ich meine, ist selbstverständlich ein besonnener Mensch, der seinen Job, seine Kunden und sich selbst sehr ernst nimmt. Er nimmt nichts auf die leichte Schulter – aber er tut alles, um Erfolg zu haben.

Die Anforderungen an uns Verkäufer wachsen stetig, denn zu Beginn jedes Jahres heißt es: „Zehn Prozent mehr, bitte!“ Natürlich legen wir uns zunächst eine Strategie zurecht, wie wir das neue Jahr angehen, wann wir welche Verkaufsaktionen starten und mit welchen Ideen und Methoden wir unsere Verkaufserfolge erneut steigern können.

Smarte Ideen und clevere Tipps für diese Techniken finden Sie in meinem Buch „Das Powerbuch der Neukundengewinnung“ (siehe Literaturempfehlungen auf Seite 235). Doch während es dort um Verkaufsmethoden geht, stehen im Mittelpunkt des vorliegenden Buches die *innere Einstellung* und *mentale Haltung* des Spitzenverkäufers.

Die innere Einstellung bildet die Vorstufe zu jeglichem Verhalten: Habe ich Angst, spürt mein Gegenüber diese Angst. Freue ich mich hingegen, dann strahle ich diese Freude aus. Der Kunde ist somit ein Spiegelbild meiner mentalen Haltung, meiner Empfindungen, meiner selbst: Angst erntet Vorsicht, Freude erntet Erfolg.

Begeisternde Verkäufer

Begeisternde Verkäufer haben Charisma, sie strahlen das gewisse Etwas aus, dem ihre Kunden folgen. Das ist

– auf den Punkt gebracht – das Geheimnis ihres Erfolges.

Bei begeisterten Verkäufern spüren wir heitere Gelassenheit und gleichzeitig eine kreative und produktive Anspannung – kein Wunder, ist ihnen doch ihr Erfolgswillen anzusehen!

Begeisternde Verkäufer verstehen es, sich täglich immer wieder aufs Neue zu motivieren. Sie haben „äußere“ Motivatoren wie eine schicke Uhr, einen klasse Laptop, einen perfekt sitzenden Anzug oder ein tolles Handy. Aber die wahren Könner unter den begeisterten Verkäufern wissen, dass dauerhafte Motivation nur von innen kommt, aus ihnen selbst entspringt. Sie handeln nach dem an Konfuzius angelehnten Grundsatz: „Mache deinen Job zum Hobby, dann musst du nie mehr arbeiten!“

Begeisternde Verkäufer arbeiten konsequent an ihrer eigen Persönlichkeit, sie wissen, dass sie nur sich selbst verantwortlich sind. Sie arbeiten an ihrem Verhalten (das übrigens jeder Mensch jederzeit an sich ändern kann!), das stets ihre positive Grundhaltung sich selbst, ihrem Job und ihren Kunden gegenüber transportieren soll.

Begeisternde Verkäufer werden nicht nervös, wenn die Luft mal spannungsgeladen ist. Sie betrachten Schwierigkeiten und Hindernisse als Chance, denn sie handeln nach dem Grundsatz: „Wenn es schwierig wird, werde ich gebraucht – denn wäre alles einfach, würden es andere erledigen!“

Zu guter Letzt: Begeisternde Verkäufer können auch ihren Frust überwinden und Niederlagen rasch verarbeiten – weil sie daraus lernen, denselben Fehler nicht wieder zu begehen, und so stetig ihre Erfolgchancen vergrößern.

Ich wünsche Ihnen viel Nutzen aus den Gedanken, die ich Ihnen anbiete. Ich wünsche Ihnen Selbstüber-

zeugung und viel Gewinn für Ihre positive Ausstrahlungskraft. Ich wünsche Ihnen große Schritte vorwärts auf Ihrem persönlichen Weg zum Super-Erfolg. Ich wünsche Ihnen, dass Sie mit Begeisterung verkaufen, dass viele Kunden zu Ihren Fans werden!

Begeisterung begeistert und wer begeistert, ist Sieger! Werden auch Sie ein begeisternder Verkäufer – nutzen Sie dieses Buch, um das Beste aus sich zu machen!

Ihr

Erich-Norbert Detroy

www.detroy-consultants.de