

Tony Rutigliano | Brian Brim

Stärke im Verkauf

Ein komplettes Verkaufstraining

Übersetzung aus dem Englischen von J. T. A. Wegberg

REDLINE | VERLAG

© des Titels »Stärke im Verkauf« (ISBN 978-3-86881-316-6)
2011 by Redline Verlag, Münchner Verlagsgruppe GmbH, München
Nähere Informationen unter: <http://www.redline-verlag.de>

Zwei Mythen zum Thema Verkauf

Die zentralen Punkte dieses Kapitels

- Gute Verkäufer sind ziemlich selten, aber wenn Sie dazugehören, umso besser. Lassen Sie sich von niemandem weismachen, Sie wären nur einer von vielen.
- Es gibt nicht die eine richtige Verkaufsmethode. Die besten Ergebnisse erzielen Sie, wenn Sie auf dem aufbauen, was Sie bereits sind.

Jerry kommt in einen Raum mit lauter Fremden und ist aufgeregt. Für ihn ist das wie der Himmel auf Erden. Es ist eine Chance, zwanzig neue Kontakte mit zwanzig potenziellen Interessenten zu knüpfen. Diese Situation erfüllt ihn mit Energie. Am Ende des Abends fühlt er sich sogar noch energiegeladener und seinen zwanzig neuen Kontakten geht es genauso.

Melinda betrachtet die Tabelle, die vor ihr liegt, und entdeckt sofort eine Geschichte in den Zahlen. Sie liebt dieses Gefühl. Sobald sich die Geschichten aus den Zahlen herausbilden, hat sie den Eindruck, dass sich etwas vervollständigt, und sie kann ihre Entdeckung dazu nutzen, einem Kunden zu helfen. Es fällt ihr schwer, zu erklären, wie das geschieht. Die Zahlen nehmen einfach Gestalt an und die Geschichte entwickelt sich.

Jen bekommt einen Anruf von einem ihrer Kunden – der Kunde ist unzufrieden. Es war nicht Jens Schuld; der Fehler war im Lager verursacht worden. Aber Jen weiß, dass sie das wieder in Ordnung bringen kann. Sie fühlt, wie sie ganz ruhig wird, und sie weiß genau, was sie sagen und tun muss, damit alles wieder gut wird. Sie schließt sich mit ihren internen Geschäftspartnern im Lager kurz, und als das Problem gelöst ist, hat sich ihre Beziehung zu dem Kunden weiter verstärkt.

Das sind Geschichten über Stärke im Verkauf – wie verschiedene Menschen verschiedene angeborene und wirkungsvolle Fähigkeiten nutzen, um dasselbe Ergebnis zu erzielen: Erfolg.

In *Stärke im Verkauf* geht es um Ihre Stärken und Ihren persönlichen Verkaufsansatz. Dieses Buch bietet Ihnen Strategien und Tipps zum Einsatz Ihrer Stärken, damit Sie Ihre Verkaufsleistung erhöhen und Erfolg haben. Wir geben die Ratschläge einiger der besten Verkäufer an Sie weiter, denen wir je begegnet sind. *Stärke im Verkauf* soll allumfassend sein. Es soll eine unverzichtbare Anleitung für jede Art von Verkäufer in jeder Branche sein. Aber Sie müssen die ganzen Strategien, Tipps und Ratschläge durch Ihren eigenen Filter der Welt begreifen – Ihre Talente und Stärken.

Ehe wir tiefer in die Materie eindringen, sollten Sie noch etwas wissen. Wir sind der Meinung, dass es zwei weitverbreitete Mythen über das Verkaufen gibt:

Mythos 1: Jeder kann verkaufen. Dieser Mythos ist schuld daran, dass viel zu viele Menschen im falschen Beruf ausharren. Nur einige haben die Fähigkeit, durchgängig gute Verkaufsleistungen zu erzielen. Diese Menschen verfügen über eine seltene Kombination von Naturtalent, Qualifikationen, Wissen und Praxis. Jeder, der genügend Ehrgeiz besitzt, kann sich Qualifikationen und Wissen aneignen und Gelegenheiten finden, beides anzuwenden. Doch ohne natürliche Begabung können alle Qualifikationen, alles Wissen und alle Praxis der Welt keinen herausragenden Verkäufer ausmachen.

Im Verlaufe unserer Arbeit wurde deutlich, dass Talent missverstanden und unterschätzt wird. Wenn Menschen über Talent sprechen, meinen sie zumeist herausragende Fähigkeiten beim Elfmeterschießen, beim Geigespielen oder beim Rezitieren von Shakespeare. Diese Definitionen sind jedoch zu eng gefasst. Tatsächlich schlummert in jedem von uns Talent. Und was noch wichtiger ist: Es existiert in jedem von uns *in anderer Form*. Bei manchen liegt dieses Talent im Verkaufen, bei anderen eben nicht.

Da die Annahme, dass jeder verkaufen kann, so weit verbreitet ist, stellen Firmen oft Mitarbeiter ein, ohne sich groß Gedanken über deren natürliches Gespür – oder sein Fehlen – für den Verkauf zu machen. Warum sollte man sich schließlich mit Talent beschäftigen, wenn jeder zum Verkäufer geschult werden kann? Warum über Talent nachdenken, wenn Übung den Meister macht? Das ist genau der Grund, warum so viele Verkaufsorganisationen so große Leistungsunterschiede zwischen ihren Verkäufern aufweisen und dies durch nichts langfristig ändern können.

Mythos 2: Es gibt eine richtige Verkaufstechnik. Das ist Unsinn. Es gibt keinen Plan, kein Programm und keine Technik, um den Verkauf garantiert anzukurbeln – auch wenn Sie bei der letzten Verkaufskonferenz diesen Typen auf der Bühne gesehen haben, der sagte: »Wenn Sie es genauso machen wie ich, übersteigt Ihr Erfolg Ihre wildesten Träume!« Bei ihm funktioniert sein Ansatz, weil er auf seinen Talenten, seinen Qualifikationen, seinem Wissen sowie seiner jahrelangen

Erfahrung beruht. Mit anderen Worten, wenn Sie er *sind*, dann klappt es auf seine Art. Sind Sie aber nicht. Sie können weder seine Methode noch die von irgendjemandem sonst nachahmen.

Heißt das, Sie können von anderen Verkäufern nichts lernen? Nun, das heißt es natürlich nicht. In jedem Fall können Sie Erkenntnisse gewinnen, wenn Sie den Erfolg anderer untersuchen. Das Geheimnis liegt jedoch darin, zu verstehen, dass Sie das Gelernte übernehmen und auf der Grundlage Ihrer eigenen Stärken anwenden müssen. Manchmal werden Sie feststellen, dass das Gelernte für Sie überhaupt nicht funktioniert. »Ich habe Freunde, die phänomenal gut Golf spielen können, und die haben in ihrem ganzen Leben keine einzige Golf-Unterrichtsstunde genommen«, sagt Dirk Tinley, Kreditberater bei der U. S. Bank Home Mortgage. »Ich dagegen habe Tausende Dollar in Golfunterricht gesteckt und ich bin immer noch genauso schlecht wie am ersten Tag.«

Es ist wichtig, diese Verkaufsmythen als das zu erkennen, was sie sind. Wir wollten die gängige Auffassung über das Verkaufen hinterfragen, weil wir wissen, dass derartige Mythen als Leistungsbremse fungieren. Das haben wir bei unserer Zusammenarbeit mit Firmen und bei der Gallup-Forschung immer wieder erfahren und wir haben es auch unmittelbar von den besten Verkäufern gehört, die wir je kennengelernt haben (und von denen Sie in diesem Buch einigen begegnen werden).

Sie haben Ihre eigenen Talente und Ihre eigenen Stärken und die müssen Sie für sich arbeiten lassen. Ja, Sie brauchen Wissen und Qualifikationen und Sie brauchen Praxis. Aber wenn Sie ein Top-Verkäufer werden wollen, dann brauchen Sie Wissen, Qualifikationen, Praxis und ein *umfassendes Verständnis Ihrer Talente*. Sie müssen das Beste aus Ihrer Persönlichkeit machen, anstatt zu versuchen, jemand anderer zu werden. Wenn Sie versuchen, jemand zu sein, der Sie nicht sind, ist das erschöpfend, demotivierend und es führt in die Mittelmäßigkeit.

Auf den folgenden Seiten erfahren Sie mehr über Talente und Stärken. Mithilfe des Clifton StrengthsFinder finden Sie heraus, welches

Ihre eigenen Talente sind, und Sie bekommen eine Vorstellung davon, wie Sie sie auf jeden Schritt des Verkaufsprozesses anwenden können, von der Kaltakquise bis zur Kundenpflege. Sie lernen die Grundlagen der Kundenbindung und wie Sie Ihre Kunden noch stärker begeistern können. Und Sie lernen, was Mitarbeiterengagement bedeutet und wie Sie sich selbst stärker in Ihre Arbeit einbringen können. Darüber hinaus werden Sie sich mit dem Problem der Work-Life-Balance beschäftigen und erfahren, warum das Konzept selbst völlig verfehlt ist.

Wenn man die Wahrheit über das Verkaufen akzeptiert – dass nicht jeder verkaufen kann und dass es ebenso viele Verkaufsmethoden wie Verkäufer gibt –, ist das extrem befreiend. Wenn Ihnen Verkaufen Spaß macht, wenn Sie gut darin sind und wenn Sie etwas von dem Erfolg darin finden, den Sie sich wünschen, dann besitzen Sie eine seltene Gabe – und das sollten Sie zu würdigen wissen. Sie sind jemand, der diese Arbeit machen kann. Und wenn Sie versuchen, eine Methode anzuwenden, oder einem Verkaufstar nacheifern und das nicht klappt, dann ist es womöglich nicht Ihre Schuld. Sie sollten der sein, der Sie sind. Am erfolgreichsten sind Sie im Verkauf, wenn Sie das Beste aus sich machen.

Ein paar Worte an alle Vorgesetzten

Liebe Vorgesetzte, dieses Buch ist auch für Sie gedacht. Sie beurteilen die Leistung Ihres Teams, deshalb können die Erkenntnisse dieses Buches für Sie ebenso hilfreich sein wie für Ihre Außendienstmitarbeiter. *Stärke im Verkauf* greift auf jahrzehntelange Gallup-Untersuchungen zurück, welche die Leistungssteigerungen belegen, die durch den Einsatz der Talente und Stärken von Mitarbeitern entstehen. Noch mehr Belege haben wir für die symbiotische Beziehung zwischen Stärken und Mitarbeiterengagement, was die Leistung ohnehin beflügelt. Je mehr Ihre Leute also ihre Talente einsetzen, desto besser verkaufen sie und desto engagierter werden sie sein.

Aber, liebe Chefs: Sie können ihnen das nicht abnehmen. Sie können Ihrem Verkaufsteam nur dabei helfen, das Beste aus dem zu machen, was sie bereits mitbringen. Wie das geht, erfahren Sie, wenn Sie weiterlesen. Doch wir möchten Sie auch ermuntern, mit Ihren eigenen Talenten und Stärken vertraut zu werden, ehe Sie sich mit denen Ihres Verkaufspersonals befassen. Das Verständnis und der Einsatz Ihrer eigenen Talente werden Ihnen helfen, Ihre Leute zur Nutzung ihrer eigenen Talente und damit zur Verbesserung ihrer Leistungen zu motivieren. Nehmen Sie sich die Zeit, um zu begreifen, wie Ihre Stärken zu Ihrer Effektivität als Vorgesetzter beitragen. Genau wie wir Verkäufern den Verkaufserfolg durch den Einsatz ihrer Stärken ermöglichen, können auch Sie – und Ihr Team – mithilfe Ihrer Talente und Stärken Erfolge erzielen.