



Vorwort

Vielleicht fragen Sie sich: „*Es gibt doch schon so viele Bücher über Gesprächsführung, Beraten, Verkaufen und Verhandeln, welchen Nutzen bietet mir dieses?*“ Vielfältig!

Sie halten ein **Lehrbuch der Gesprächs- und Verhandlungsführung in Kundenberatung und Verkauf** in Händen. Es entstand durch die Mithilfe vieler erfahrener Verkäufer sowie erfolgreicher Verkaufs- und Rhetorik-Trainer. Es beinhaltet die gesamte Thematik des **Verkaufsgesprächs von der Eröffnung bis zum Abschluss** in einzigartig systematischer Weise, inklusive der Gesprächsvor- und -nachbereitung.

Darüber hinaus enthält es die wesentlichen Aspekte der **Verkaufs-Kommunikation** und **Verhandlungs-Psychologie** sowie das wohl Wichtigste für Ihren Verkaufserfolg: ein umfangreiches Kapitel über die **entscheidende Wirkung der inneren Einstellung** mit wertvollen Erkenntnissen über die Fähigkeit, gleiche Wellenlänge (Rapport) mit Ihren Gesprächspartnern herzustellen, sowie Zusammenfassungen der erfolgreichsten Verhandlungs-Konzepte, -Strategien und -Taktiken.

Dieses Buch ist ein hervorragendes Grundlagenwerk für jeden Verkäufer und Berater. Es zeigt Ihnen auf, was Sie wissen und können sollten:

- wie Sie sich auf Ihren Kunden richtig einstellen,
- wie Sie erfahren, was dieser will und braucht, und
- wie Sie ihn überzeugen vom Nutzen der Zusammenarbeit mit Ihnen.

Es hilft Ihnen,

- die richtigen Fragen zu stellen
- Einwände Ihres Kunden verkaufsfördernd zu beantworten und
- in Preisverhandlungen sicher aufzutreten u. v. m.

Diese Trainingsunterlage ist ein unentbehrlicher Ratgeber für Sie, um auch neue und herausfordernde Situationen erfolgreich zu meistern.

Auch als erfahrener und gestandener Verkaufsprofi werden Sie Ihre Freude daran haben. Sie wissen, im Umgang mit anderen Menschen lernt keiner jemals aus. Die Fähigkeit, auf Gesprächspartner einzugehen und sie von ihrem Nutzen Ihres Angebots zu überzeugen, kann immer noch verbessert werden.

Interessenten und Kunden sind Menschen und haben **wechselnde Stimmungen, Gefühle, Bedürfnisse** ... Das macht Verkaufen und Beraten so interessant, herausfordernd und manchmal auch schwierig. Es gibt wohl niemanden, der auf dem Gebiet der zwischenmenschlichen Kommunikation nicht noch dazulernen könnte.

Gerade Verkäufer und Kundenberater erfahren täglich, wie schnell Wissen veraltet und Erlerntes in Vergessenheit gerät. Fähigkeiten und Fertigkeiten werden vom Termindruck verdrängt und von der Alltagsroutine langsam aber sicher ausgehöhlt. Doch der Kampf um Marktanteile nimmt ständig zu. Die Anforderungen an Verkäufer und Berater steigen ständig durch den zunehmenden Wettbewerb. Als Sieger werden die hervorgehen, die über die **qualifizierteste Kundenansprache** verfügen.



Deshalb sollten alle Verkäufer, Kundenberater und Mitarbeiter mit häufigem Kundenkontakt **partnerorientiert verhandeln** und **nutzenorientiert argumentieren** können.

Reicht Ihr Fachwissen aus, um jede Situation zu einem Gewinn für alle Beteiligten zu machen? Besitzen Sie immer die dafür erforderlichen hilfreichen Überzeugungen? Diese Trainingsunterlage gibt Ihnen Antwort darauf.

Jedem Kapitel finden Sie eine Reihe von offenen **Fragen** vorangestellt, anhand derer Sie überprüfen können: „*Wo stehe ich als Kundenberater und Verkäufer?*“ Können Sie alle zu Ihrer vollen Zufriedenheit beantworten, dann herzlichen Glückwunsch!

Falls doch nicht, liefert Ihnen das jeweils folgende Kapitel die Antworten auf alle diese Fragen. Sollten Sie die systematische Verkaufsmethodik erstmals erlernen, können Sie sich mit diesen Fragen einstimmen auf das, was auf den Seiten danach ausführlich behandelt wird. Nehmen Sie sich auch in diesem Fall genug Zeit, darüber nachzudenken, um Ihr Unterbewusstsein für den Lernprozess zu öffnen und einzustellen.

In den 15 Kapiteln finden Sie das **Nützlichste für Ihre Verhandlungs- und Verkaufserfolge**. Es besteht nicht nur aus dem in vielen Jahren zusammengetragenen Know-how, sondern auch aus vielen **Praxisbeispielen** und **Übungen** für Sie zum Selbsttrainieren. Diese Übungen beginnen jeweils mit der Überschrift: „**Jetzt haben Sie Gelegenheit zu üben.**“ Einem zielstrebigen und ehrgeizigen Verkäufer braucht ja niemand zu sagen, wie wichtig das gründliche Bearbeiten dieser Aufgaben ist.

Am Ende jedes Kapitels finden Sie jeweils das **Wichtigste** noch einmal kurz **zusammengefasst**. Ein Tipp: Wenn Sie möchten, kopieren Sie sich diese Seiten, dann haben Sie eine **praktische Checkliste für Ihre tägliche Verkaufsarbeit**. In Kapitel 2 „Innere Einstellung“ ist diese Zusammenfassung ergänzt durch eine einprägsame Metapher (symbolhafte Geschichte), da sie diesem wichtigen Kapitel noch treffender gerecht wird.

Wenn Sie Ihren Kunden gegenüberstehen, sind Sie auf sich selbst gestellt. Dann helfen Ihnen keine Führungskraft, kein Verkaufstrainer, kein Marketingberater, kein technischer Support und kein Lehrbuch mehr. Diese mögen Ihnen alle wertvolle Hilfestellungen gegeben haben, doch wenn es darauf ankommt, müssen Sie allein entscheiden, was jetzt zu tun ist. Wie gut, wenn Sie es vorher **oft genug geübt** haben, damit Sie **genügend angemessene Verhaltensweisen zur Auswahl haben und instinktiv das Geeignete tun**, und nicht erst lange zweifelnd nachdenken müssen.

Selbstausbildung ist durch nichts zu ersetzen. Sie ist die ideale Ergänzung zu allen Trainingserfahrungen in internen und externen Seminaren. Dieses Buch liefert Ihnen **das Know-how von zwölf Tagen Verkaufstrainings** (3 x 4 Tage).

Nehmen Sie sich auch „zu Hause“ genügend Zeit dafür. Wenn Sie es gründlich durcharbeiten, sparen Sie nicht diese Tage, sicher jedoch die An- und Abreisezeiten und erhebliche Kosten (für Fahrt, Unterkunft, Verpflegung, Tagungs-Gebühren...).

Wenn Sie diese Trainingsunterlage **vor** einem Seminarbesuch durcharbeiten, haben Sie mehr von Ihren Verkaufstrainings. Wenn Sie es **danach** bearbeiten, vertiefen Sie auf optimale Weise Ihr Wissen und Ihre verkäuferische Fach- und Sozial-Kompetenz.



Und zu guter Letzt, das hier gesammelte und durch Ihre Notizen angereicherte Know-how stellt ein hervorragendes **Nachschlagewerk** dar, um Ihr Wissen und Ihre Fähigkeiten jederzeit wieder erfolgreich auf Vordermann zu bringen.

Erlauben Sie sich daher, jedes Kapitel mit farbigen Leuchtstiften zu markieren und alle Übungsseiten mit Bleistift auszufüllen. Wenn Ihnen ein Gedanke besonders gut gefällt, empfiehlt es sich, diese Anregung und Ihre spontanen Ideen und Einfälle dazu auf einem Merktzettel zu notieren, den Sie in Ihr Zeitplanbuch oder Ihre Verkaufsmappe heften können, bis das neue Wissen in Ihr unbewusstes Verhalten übergegangen ist. Sie wissen ja, auch **Schlagfertigkeit ist nichts weiter als ständige Übung**. Trainieren Sie Ihre Talente und machen Sie dieses Buch zu Ihrem Erfolgsbuch!

Wie viel Zeit verbringen Sie in Verkaufsgesprächen bei Kunden? 20, 30 oder 40% Ihrer Arbeitszeit? Je mehr Sie mit Verwaltungstätigkeiten und Fahrten beschäftigt sind, umso wichtiger ist es, dass Sie **die entscheidenden Stunden bei Ihren Kunden optimal nutzen**. Entwickeln Sie Ihre Persönlichkeit und Ihre verkäuferischen Fähigkeiten! Warum in Zukunft nicht in ein oder zwei Kundenbesuchen das erreichen, wofür Sie früher fünf Mal oder öfter hinfahren mussten?

Wenn Sie die Menschen wirklich respektieren, lieben und achten, können Sie sie **nehmen, wie sie sind**, und mit jedem gut klarkommen. Das ist eine lebenslange Herausforderung für jeden Kundenberater und Verkäufer.

Doch verkäuferisches Wissen und persönliche Kompetenz sind nur zwei – wenn auch sehr wichtige – Teile Ihres Erfolgs. Fundierte Marktbeobachtung, Recherche von Adressen, gezielte Gebietsentwicklung, strategisches Marketing, gekonnte Kundenansprache in der Werbung einerseits, sinngebende Unternehmensmission, überzeugende Corporate Identity und Wertesysteme, begeisternde Unternehmensziele mit klaren Erfolgs-Messkriterien, motivierende Vertriebssteuerung und stärkenorientiertes Team Management andererseits sind weitere Teile unternehmerischen Verkaufserfolgs. Diese Teile stehen in diesem Buch nicht im Vordergrund. Diese Themen sind in Workshops mit kompetenten Unternehmensberatern und Moderatoren für jede Firma individuell zu erarbeiten.

Es ist sinnvoll, sich auch in diesem Bereich von erfahrenen Profis mit umfassendem Branchen-Know-how, wie z. B. **RAS** Training und Beratung, beraten und unterstützen zu lassen.

Der Einheitlichkeit, allgemeinen Verständlichkeit und des größten Praxisbezugs wegen stammen fast alle **Beispiele aus den Bereichen Software und PC-Hardware**. Unterlagen mit Übungsbeispielen aus anderen Branchen (z. B. Lebensmittel, Energie, Telekom, Finanzen ...) erhalten Sie gern vom Autor.

Abschließend hier noch einige Hinweise, die Ihnen das Lernen mit dieser Trainingsunterlage erleichtern:

- Alle wörtlichen Reden und unausgesprochenen Gedanken in wörtlicher Rede innerhalb einer Verhandlung oder eines Beratungs- und Verkaufsgesprächs sind in *Kursivschrift* gedruckt.
- Alle besonders wichtigen Worte und Sätze sind *kursiv* oder **fett** gedruckt, zentriert oder eingerahmt.



- Einzelne Worte, die beim Lesen besonders betont werden, sind in wichtigen Fällen ebenfalls *kursiv* oder **fett** hervorgehoben.
- Alle Verkäufer sind (nach meinem Verständnis) auch Berater ihrer Kunden, und alle Berater tragen auch zum Verkauf bei. Da die Buch-Inhalte beiden Berufsgruppen gleichermaßen nützen, wird in den Beispielen der Einfachheit halber nicht immer extra auf beide Funktionen hingewiesen. Wenn geschrieben steht, „Sie als Verkäufer“, dann gilt dies in gleicher Weise auch für „Sie als Berater“ und umgekehrt.
- Ebenfalls um Ihnen das Lesen zu vereinfachen, wird auf die Unterscheidung von „Frau“ und „Mann“ verzichtet. Immer wenn „der Kunde/Interessent“ oder „Ihr Gesprächspartner“ genannt ist, ist natürlich auch „die Kundin/Interessentin“ oder „Ihre Gesprächspartnerin“ genauso gemeint. Immer wenn „der Verkäufer“ oder „ein Berater“ genannt ist, ist natürlich auch „die Verkäuferin“ oder „eine Beraterin“ ebenfalls gleichermaßen mit einbezogen. Die geschlechtsunspezifische Darstellung des Textes dient nur dem leichteren und schnelleren Lesen und Lernen. (Ich bitte alle Frauen hier herzlich um Verständnis ♥, danke.)
- Alle Seiten der fünfzehn Kapitel sind mit einer Kolumne (Kapitelüberschrift, jeweils oben innen) und einem optischen Kapitelsymbol (oben außen) versehen. Das soll Ihnen die schnelle Orientierung erleichtern (s. auch „Gesamt-Kapitel-Übersicht“). Auf allen anderen Seiten sehen Sie „Globalix“, seit 1985 Markenzeichen und Sympathieträger aus dem Firmenlogo von **RAS** Training und Beratung.

Übrigens **R**, **A** und **S** stehen für die Firmenwerte: **R**espekt, **A**chtung und **S**elbstvertrauen und das Firmenmotto: „Mit Respekt, Achtung und Selbstvertrauen zu mehr Erfolg“.
- Alle Arbeitsblätter und Übungsseiten sind im ausführlichen Inhaltsverzeichnis mit Seitenangabe aufgeführt, damit Sie schnell sehen, wo Ihre persönlichen Notizen stehen. Der Orientierung dienen auch das Stichwort- und Abbildungsverzeichnis.

Viel Freude und viel Erfolg mit dieser wertvollen Trainingsunterlage! Nutzen Sie sie als *Wegweiser durch alle Gesprächssituationen mit Kunden und Interessenten*, um Ihren Weg zu Ihrem Beratungs- und Verkaufserfolg souverän zu gestalten.

Rudolf A. Schnappauf

Hünfelden-Heringen, Oktober 2008