

# Denk[zettel]

## 39

## Erfolgreich in der Kundenführung

8 be-“merkenwerte“ Tipps

„Wie kann ich meine persönliche Wirkung und meinen Verkaufserfolg steigern?“ dies fragen sich viele Verkäufer Tag für Tag. Nachfolgend haben wir einige Gedanken zusammengestellt, die wir mit zahlreichen Teilnehmern unserer Training erfolgreich geteilt haben.

### 1. Bemühen Sie sich um Ihre Kunden und bleiben Sie glaubwürdig

Achten Sie darauf, was Ihr Kunde für ein „Typ“ ist und wie er agiert. Zeigen Sie Ihren Kunden, dass Sie deren Denkweise verstehen und holen Sie sie auf der persönlichen Ebene ab. Passen Sie Ihre Sprache und die eigene Sprechweise Ihrem Gegenüber an. Folgen Sie aber nicht dem Zwang authentisch sein zu müssen.

### 2. Schalten Sie bereits im Kopf auf Erfolg

Der Erfolg, den Sie haben, ist oftmals der Erfolg, den Sie sich „vor-gestellt“ haben. Unterbewusst, vor Ihrem „geistigen Auge“.

Wenn Sie vor einem Verkaufsgespräch

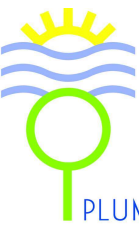
glauben: „Das klappt heute sowieso nicht!“ dann senden Sie wenig Positives an Ihren Kunden aus. Die Folge: Ihr Kunde nimmt Ihre Stimmung wahr und ist selbst verunsichert. Die Ergebnisse der Verhandlungen werden unbefriedigend sein und anschließend füttern Sie „Professor Selbsterfüllung“ mit Sätzen wie „Ich habe doch gewusst, dass klappt heute sowieso nicht!“

Achtung: Zum Erfolg gehört aber mehr wie nur die positive Selbstprogrammierung. Im Alphabet steht wahrscheinlich nicht zufällig „Anstrengung“ vor „Erfolg“ 😊!

### 3. Bemühen Sie sich um die Aufmerksamkeit und das Interesse Ihres Kunden

Überlegen Sie, wie Sie das Interesse des Kunden von Beginn an wecken können und bereiten Sie einen wirkungsvollen Gesprächseinstieg vor. Nehmen Sie Bezug auf etwas, das der Kunde kennt und das in ihm ein JA auslöst. Strahlen Sie Sicherheit aus, die sich auf den Kunden übertragen wird.

Ein Service für Kunden,  
Freunde und Interessierte



Und denken Sie daran: Es gibt keine zweite Chance für einen guten ersten Eindruck.

#### 4. Nehmen Sie nonverbale Signale wahr

Achten Sie auf Ihre Körpersprache und beachten Sie auch die Ihres Gesprächspartners. Mimik und Gestik verraten viel über Gefühle und Gedanken.

#### 5. Bleiben Sie fokussiert

„Ohne Ziel ist kein Wind der richtige Wind!“  
Diese alte Weisheit gilt auch für Ihre persönlichen Verkaufserfolge.

Haben Sie ein klares Ziel vor Augen und lassen Sie in Ihren Bemühungen nicht nach, genau dieses erreichen zu wollen.

#### 6. Drei zentrale Fragen des Kunden im Sinn

Nehmen Sie eine andere Perspektive ein – nämlich die Ihres Kunden!

Sie werden erkennen, dass sich Ihre gesamten Verkaufsbemühungen am Ende um die Beantwortung drei zentraler Fragen drehen:

1. Was hast Du heute?
2. Was ändert sich dadurch?
3. Welcher Nutzen stellt sich für mich ein?

Bereiten Sie stichhaltige Antworten auf diese Fragen vor und vergessen Sie hierbei nicht, die Emotionen des Kunden anzusprechen. Sie werden erstaunt sein, wie sehr Ihnen Ihre Kunden Folge leisten.

#### 7. Sein Sie Unverwechselbar

Zeigen Sie in Ihren Verkaufsgesprächen Persönlichkeit und machen Sie sich selbst so zu einer Marke.

Bleiben Sie glaubwürdig und trauen Sie sich dabei, „anders“ zu sein.

#### 8. Sorgen Sie für einen bleibenden letzten Eindruck

Fassen Sie zum Ende des Verkaufsgesprächs alle Beschlüsse zusammen und formulieren Sie einen konkreten, verbindlichen Verbleib.

So geben Sie dem Kunden die Sicherheit, dass alle Verabredungen eingehalten und in besprochener Weise bearbeitet werden.

Dies fördert das Vertrauen, die Abschlussbereitschaft und vor allem die Lust des Kunden, sich auch zukünftig mit Ihnen an einen Tisch zu setzen.

Zum Abschluss dieses **Denk[zettel]s** - wie immer - einige wirkungsvolle Hinweise, die sich weiterführend mit dem heutigen Thema beschäftigen:

- Florence Littauer: „Einfach typisch“
- John Torquato: „Warum Gewinner gewinnen“

#### Plum & Partner

- „Verkäuferische Exzellenz – der TOP-Verkäufer“ (V\_030)
- „Kunden typengerecht zum Abschluss führen“ (V-090)
- „Qualität und Service als Kundenbindungsinstrument“ (V-130)

Mehr Informationen finden Sie im Internet

[www.plum-partner.de](http://www.plum-partner.de)