

Nicht gekauft hat er schon: Mit der richtigen Einstellung zum Top-Verkäufer

Wie beginnt morgens Ihr Arbeitstag? Stehen Sie gut gelaunt auf und freuen sich bereits auf die Kundentermine, die vor Ihnen liegen? Oder denken Sie montags schon sehnsüchtig ans Wochenende? Bereits hier entscheidet sich, welche Art von Verkäufer Sie sind. Wenn Sie erst dreimal auf die Snooze-Taste hauen, bevor Sie sich mühsam aus dem Bett quälen – vergessen Sie es. Denn der Grundstein für Ihren Erfolg als Top-Verkäufer ist Ihre Einstellung.

Ich arbeite jeden Tag acht Stunden – an den meisten Tagen gleich zweimal hintereinander. Nicht weil ich muss, sondern weil es mir so einen Spaß macht. Nicht weil ich ein durchgeknallter Getriebener bin, was mir so manche nachsagen. Nein, freiwillig! Weil ich meinen ultimativen Traumjob lebe. Manche Leute glauben, ich hätte nur Glück gehabt. Guter Punkt. Ein bisschen Glück gehört zum Verkaufen natürlich dazu. Und ich habe in meinem Leben bisher eine ganze Menge Glück gehabt, wofür ich extrem dankbar bin. Trotzdem bin ich die Erfolgsleiter nicht einfach gemächlich nach oben geklettert. Mir haben sich eine Menge Leute in den Weg gestellt und ich musste einige Rückschläge einstecken. Doch wie heißt es so schön: Was dich nicht umbringt, macht dich nur härter. Da ist was Wahres dran. Denn es kommt nicht immer alles so, wie Sie es sich vorgestellt haben. Langjährige Kunden wechseln zum Wettbewerber und sicher geglaubte Abschlüsse platzen manchmal kurz vor der Unterschrift. Das ist jedoch kein Grund, den Kopf in den Sand zu stecken.

Nehmen Sie sich ein Beispiel an den Stürmern im Fußball. Die schießen die meisten Tore. Warum das so ist? Weil sie rein statistisch gesehen auch die meisten Torchancen haben. Für Sie als Verkäufer heißt das: Machen Sie sich nichts draus, wenn Sie danebengeschossen haben. Um die Ecke wartet bereits der nächste Kunde, die nächste Chance auf einen erfolgreichen Abschluss. Wichtig dabei ist: Im Fußball bekommst du keine Torchance, wenn du nicht weißt, wo du hinlaufen musst. Und was nützt dir die Torchance, wenn du nicht fähig bist, den Ball am Torwart vorbeizudirigieren? Beim Verkaufen verhält es sich genauso. Sie brauchen die richtige Vorbe-

reitung, Gesprächseröffnung, Bedarfsanalyse, Einwandbehandlung und Abschlussstechniken – und vieles mehr. Und natürlich müssen Sie die Termine bekommen, sonst nützt Ihnen die ganze Technik herzlich wenig. Hier ist ordentliche Vorarbeit gefragt: Geben Sie Vollgas in Sachen Akquise!

„Nein, danke, ich habe im Moment keinen Bedarf“ oder „Meine Finanzierung läuft noch zwei Jahre, melden Sie sich dann nochmal“ – Sie kennen und fürchten Antworten wie diese. Nein. Das bekommt niemand gerne zu hören. Auch an mir prallt es nach all den Jahren nicht einfach ab. Wir sind alle nicht nur Verkäufer, sondern in erster Linie Menschen. Und die bekommen nun mal nicht gerne einen Korb. Fakt ist, es gibt kaum einen Beruf, in dem Sie mit so viel Ablehnung klarkommen müssen wie als Verkäufer. Klar können Sie nach dem hundertsten Nein verzweifeln und Ihren Job an den Nagel hängen – oder die Schultern straffen und weitermachen. Hier trennt sich die Spreu vom Weizen. Top-Verkäufer geben nicht auf, sondern bleiben weiter dran. Wissen Sie, wofür ein Nein steht? Für mich heißt es nichts anderes als „Noch ein Impuls nötig“.

Bleiben Sie hartnäckig, ohne zu nerven!

Zugegeben, auch ich habe mal klein angefangen. Da bedeutete ein Nein für mich auch Endstation. Heute fängt der Spaß an dieser Stelle erst richtig an. Was glauben Sie, wie viele Abschlüsse direkt beim ersten Kundenkontakt zustande kommen? Gerade einmal 2%! Tatsächlich werden 80% aller Geschäfte



Von Martin Limbeck, Vertriebstrainer

Im Porträt

Martin Limbeck ist Inhaber der Martin Limbeck® Training Group (www.ml-trainings.de) und einer der renommiertesten Business-Speaker und Verkaufs-Experten auf internationaler Ebene. Seit 23 Jahren begeistert er mit seinem Insider-Know-how und praxisnahen Strategien Mitarbeiter aus Management und Verkauf. Nicht nur in seinen provokativen und motivierenden Vorträgen, sondern auch in den umsetzungsorientierten Trainings steht das progressive Verkaufen in seiner Ganzheit im Mittelpunkt. Dies hat den Certified Speaking Professional 2011 (CSP), International Speaker of the Year 2012 und Top-Speaker of the Year 2014 in den letzten Jahren zu einem der effektivsten und wirksamsten Redner gemacht.

zwischen dem fünften und zwölften Termin realisiert. Dumm nur, dass viele Verkäufer gar nicht zu diesem Punkt kommen, weil sie bereits beim ersten Gegenwind aufgegeben haben.

Höfliche Hartnäckigkeit heißt das Zauberwort. Legen Sie sich den Kunden auf Wiedervorlage und gehen Sie ihn konsequent wieder an. Natürlich ohne durch penetrantes Nerven aufzufallen, denn sonst steht Ihre Telefonnummer bald auf der „schwarzen Liste“ und niemand hebt mehr ab. Hier die richtige Frequenz zu finden, zeichnet echte Top-Verkäufer aus. Und selbst wenn der Kunde Ihnen direkt sagt, dass Sie ihm auf die Nerven fallen – nur die Ruhe. Wenn mir jemand sagt: „Herr Limbeck, Sie rufen mich nun schon zum dritten Mal an. Das nervt. Geben Sie endlich Ruhe!“, dann antworte ich: „Herr Kunde, Sie haben mir gerade ein großes Kompliment gemacht. Denn mit demselben hartnäckigen Einsatz, mit dem ich versuche, Sie zu akquirieren, werde ich auch da sein, wenn Sie mich brauchen, sobald wir im Geschäft sind.“ Ich verliere viel lieber einen Kunden, weil ich zu hartnäckig war, als dass ich zehn Kunden nicht gewinne, weil ich nicht hartnäckig genug war. Eigentlich ist es sogar so: Ich kann durch Hartnäckigkeit überhaupt keinen Kunden verlieren. Denn wenn ich

ihn nicht kriege, habe ich den Kunden genauso wenig wie zuvor. Sie haben also nichts zu verlieren! Es gibt keinen einzigen Grund, nicht dranzubleiben.

Fleiß schlägt Talent

Sie fürchten, dass Ihnen das nötige Verkaufstalent fehlt? Quatsch. Vergessen Sie das bitte sofort. Zweifel sind völlig fehl am Platz. Und auch Verkaufstalent ist gar nicht so wichtig. Klar, am Anfang tut sich jemand leichter, wenn er ein gewisses Gespür für die Kundenbedürfnisse hat und dank einer schnellen Auffassungsgabe sofort alle Zinssätze und Finanzierungslaufzeiten runterspulen kann. Doch das ist alles eine Frage der Übung! Langfristig überholt der Fleiß das Talent. Haben Sie schon mal von der 10.000-Stunden-Regel gehört? Ein echter Profi wird nach ca. 10.000 Übungsstunden geboren. Das ist die magische Grenze, die Wissenschaftler ausgemacht haben. Hochgerechnet sind das etwa zehn Jahre harte Arbeit, die vor Ihnen liegen. Doch dann geht es ab. Das ist der Preis, den Sie zahlen müssen, wenn Sie nach ganz oben wollen. Sie müssen sich richtig reinhängen. Das heißt im Klartext: nichts mit Kaffee-, Frühstück-, Zigaretten- oder Sonst-was-Pause. Nutzen Sie Ihre Zeit, anstatt sie zu verträdeln. Rufen Sie Kunden an, bis Ihnen die Ohren glühen, und gehen Sie Ihre Verkaufsargumente und Produktinformationen so lange durch, bis Sie sie aus dem Effeff kennen.

Sie werden nicht als erfolgreicher Verkäufer geboren – doch mit der richtigen Einstellung und dem entsprechenden Fleiß stehen Ihnen alle Türen offen. Mit Fleiß und Disziplin kann jeder erfolgreich werden, egal, wie seine persönlichen Hintergründe sind. Entscheidend ist die positive Einstellung zu dem, was Sie tun. Denn es kommt im Verkaufsgespräch nicht einzig und allein auf das Produkt an. In Wahrheit verkaufen Sie vor allem sich selbst. Sympathie und Leidenschaft sind es, die den Kunden motivieren, den Vertrag zu unterschreiben. Fühlen Sie sich in Ihre Kunden ein, finden Sie heraus, welche Bedürfnisse sie haben. Geben Sie Ihnen das Gefühl, dass Sie ihnen genau das geben, was sie brauchen. Verkaufen Sie also nicht einfach Geldanlagen, sondern das Gefühl von Sicherheit. Und: Bleiben Sie dran, seien Sie hartnäckig und kämpfen Sie für Ihren Erfolg, jeden Tag. Es lohnt sich!

Martin Limbeck ist Referent auf der DKM 2015. Sein Vortrag findet in der Speaker's Corner (Halle 7) statt und ist der Einstieg zum DKM Kongress „Vertrieb“ am 29.10.2015.