



Der Autor



Martin Limbeck
Premium
<http://www.martinlimbeck.de/>

Weitere Artikel des Autors

- Martin Limbeck: „Sie sprechen mit der Mailbox von ...“ | Machen Sie sich nicht zum Deppen!
- „Law of Attraction“ | Kunden kaufen nur von Siegern!
- Denken vor dem Erstgespräch | Pass dich dem Status deiner Kunden an!
- Mit Humor, Charisma und Storytelling, das überzeugt!
- Rabatte sind was für Weicheier!

Die Riester-Rente: Aus Ihrer Sicht den Kunden zu empfehlen?

- Ja, ist eine funktionierende Geldanlage
- Nein, zu wenig Rendite... und das Alter
- Jein, es kommt wirklich auf den Einzelfall an

Jetzt abstimmen!

COMMERZBANK

Kostenloses Girokonto* mit 50€+ Startguthaben + kostenloser Kreditkarte*

*Details und Voraussetzungen [hier](#).

Jetzt kostenloses Girokonto* eröffnen



01.11.2015 | Nachrichten Navigator

Martin Limbeck: „Sie sprechen mit der Mailbox von ...“ | Machen Sie sich nicht zum Deppen!

Like 0 | Tweet 0 | G+ 0 | Share 0 | Email 0 | Share New

Hat Sie schon mal ein Kunde versetzt? Sicher haben Sie das schon mehr als einmal erlebt. Die entscheidende Frage ist auch nicht, ob es passiert ist. Entscheidend ist vielmehr, wie Sie damit umgehen. Sie versuchen, den Kunden zu erreichen – mobil, im Büro, doch es meldet sich nur der Anrufbeantworter? Offensichtlich hat er den Termin mit Ihnen verschwitzt. Was nun? Natürlich ärgere ich mich in so einer Situation. Schließlich habe ich mich gründlich auf das Gespräch vorbereitet.

Als Anfänger ist mir dann erst mal der Schweiß ausgebrochen, wenn ich den Kunden nicht wie vereinbart erreicht habe. Hatte ich mir die falsche Uhrzeit notiert? Da stehe ich inzwischen drüber. Heute greife ich frischweg zum Hörer, um der Sache auf den Grund zu gehen. Klar kann mal was dazwischen kommen, that's life. Du stehst im Stau, dazu kommt noch ein Funkloch und dann ist der Handyakku leer. Kann passieren. Doch alles auf einmal ist eher unwahrscheinlich.

Gerade junge Verkäufer haben häufig eine zu große Ehrfurcht vor ihren Kunden. Frei nach dem Motto „Ich muss denen den Hof machen, damit sie am Ende wirklich kaufen.“ Sorry, so wird das nichts. Ich erwarte von meinen Kunden, dass sie sich genauso verhalten wie ich, nämlich professionell. Wenn ich mich verspäte, melde ich mich kurz, erkläre was schief gelaufen ist und mache einen neuen Termin aus. Damit breche ich mir keinen Zacken aus der Krone – und der Kunde auch nicht.

Ich höre jetzt schon den Aufschrei „Der Kunde ist doch König!“ Klar, das stelle ich auch nicht in Frage. Deswegen muss ich mich als Verkäufer jedoch nicht zum Hofnarren machen! Wenn dich der Kunde versetzt, ist es Zeit für Klartext! Sagen Sie ihm deutlich, dass Sie enttäuscht sind und so ein Verhalten nicht gewohnt sind. Natürlich wird es Kunden geben, die sich danach nie wieder bei Ihnen melden. So what? Ein bisschen Schwund ist immer. Alle anderen werden sich hinter die Ohren schreiben, dass sie sich sowas bei Ihnen nicht erlauben können. Damit haben Sie sich den nötigen Respekt gesichert. Und das ist entscheidend. Denn vergessen Sie nicht: Kunden wollen von Siegern kaufen, die Ihnen klar auf Augenhöhe begegnen und sagen, was Sache ist!

[-< Zurück zu: Vertriebsnachrichten](#)

Multimedia

Autoren auf Vertriebsnachrichten, Finanzberater, Coaches, Trainer und interessante Menschen.

