

15. Dezember 2015, 12:26

Berater

Vorsicht, Stolperfallen: So gelingt der ideale Gesprächseinstieg

Sie alle kennen diese Situation: Sie sind zum Termin beim Kunden. Die Sekretärin führt Sie in den vorbereiteten Konferenzraum und ... Stopp! Viele vergeben an genau dieser Stelle unwissentlich eine Trumpfkarte. Denn hier entscheidet sich bereits, ob Sie mit einem Ass in das Gespräch gehen oder den Matchball verpassen.

Die Limbeck-Kolumne



"Wir alle kennen und hassen sie – und nutzen sie dennoch. Die Rede ist von Smalltalk und sogenannten Eisbrecher-Fragen."

Natürlich können Sie sich brav einfach auf den Platz setzen, den Ihnen die Dame zuweist.

Platz nehmen, nicht zuweisen lassen

Echte Profis suchen sich jedoch mit geübtem Blick die für sie vorteilhafteste Sitzposition aus. Eine unbedeutende Kleinigkeit? Keinesfalls.

Spätestens, wenn Ihnen die Augen tränen und Sie dauernd blinzeln müssen, werden Sie verfluchen, den Platz gegenüber dem Fenster widerstandslos eingenommen zu haben.

Aus meiner Erfahrung sieht die ideale Position folgendermaßen aus: das Fenster im Rücken, die Tür im Auge, den Kunden über Eck. So können Sie Ihr Gegenüber immer im Blick haben, werden nicht geblendet und können sofort reagieren, falls ein weiterer Gesprächspartner zur Tür hereinkommt.

Mehr zum Thema Coaching für Finanzberater



"Mundpropaganda steht am Anfang des Entscheidungsprozesses"



Erfolgsfaktor Verhalten



Wie Content-Marketing für Versicherungsvermittler gelingt

Der Mensch ist ein Gewohnheitstier

Mit Recht werden Sie sich jetzt fragen, wie es Ihnen gelingen kann, Ihren Kunden zum gewünschten Platz zu dirigieren. Ganz einfach: Zücken Sie Ihre Visitenkarten und legen Sie sie vor die entsprechenden Stühle auf den Tisch.

Noch besser ist es, wenn Sie ein wenig Zeit allein im Raum haben, bis es losgeht. Dann können Sie zum Regisseur werden und etwa vorbereitete Kaffeetassen, Gläser oder Materialien so arrangieren, wie es für Sie günstig ist.

Der Mensch ist ein Gewohnheitstier und dazu erzogen, sich dort hinzusetzen, wo entsprechende Platzhalter wie eben Geschirr oder Visitenkarten liegen. Ein einfacher Trick, von dem Sie ungemein profitieren können.

Auch wenn Sie bereits von Ihrem potenziellen Geschäftspartner empfangen werden, haben Sie noch alle Möglichkeiten. Hier können Sie ebenfalls schnell auf den Platz Ihrer Wahl zusteuern und durch Ablegen Ihrer Unterlagen oder Zurückziehen des Stuhls signalisieren, dass Sie gewählt haben.

Es gibt hier nur ein echtes No-Go: Bitte fragen Sie keinesfalls, wo Sie sich hinsetzen dürfen. Damit machen Sie sich nur unnötig klein und geben sich unterwürfig.

Seite zwei: [Warme Getränke machen sympathisch](#)

Drucken
Weiterleiten
Kommentieren

Teilen bei



Mehr zum Thema

Coaching für Finanzberater
Berater

Startseite

Kontakt

15. Dezember 2015, 12:26

[Berater](#)

Vorsicht, Stolperfallen: So gelingt der ideale Gesprächseinstieg

Wissen Sie, was warme Hände mit Warmherzigkeit zu tun haben? Eine ganze Menge. John Bargh, gewissermaßen der Erfinder des Primings, hat in einer Reihe von Versuchen nachgewiesen, dass wir Menschen als sympathischer und großzügiger empfinden, wenn sie ein Heiß- statt eines Kaltgetränks zu sich nehmen.

Dieses verblüffende Ergebnis können Sie sich auch im Verkaufsgespräch zu Nutze machen. Zuerst einmal sollten Sie auf jeden Fall immer dankend annehmen, wenn Ihnen ein Getränk angeboten wird. Völlig egal, wie viel Kaffee oder Wasser Sie schon intus haben.

Viele lehnen in solchen Situationen lieber ab, in dem Irrglauben, dass bescheidenes Auftreten beim Gegenüber besser ankommt. Das ist Unsinn. Schließlich lockert die Frage nach einem Getränk die Atmosphäre gerade zu Beginn des Gespräches auf.

Mehr zum Thema Kundengewinnung



Empfehlungsmarketing: So machen Sie Ihre Kunden zu Fans



Heiße Kontakte statt kalter Akquise



Online-Beratung: Stolperfallen umgehen in der virtuellen Welt

Drucken
Weiterleiten
Kommentieren

Teilen bei



Mehr zum Thema

[Coaching für Finanzberater](#)
[Berater](#)

[Startseite](#)

[Kontakt](#)

Ein "Nein, danke" würde hier nur bremsend wirken. Außerdem steckt hinter dem Annehmen des Getränks auch eine clevere psychologische Strategie: Erst nehmen Sie von Ihrem Gesprächspartner etwas an, anschließend nimmt er Ihr Kaufangebot an.

Killerfloskeln beim Gesprächseinstieg

Wir alle kennen und hassen sie – und nutzen sie dennoch. Die Rede ist von Smalltalk und sogenannten Eisbrecher-Fragen. Sie sind dazu gedacht, eine lockere und entspannte Atmosphäre herzustellen.

Ich muss ehrlich sagen, dass ich solche Fragen eher unangenehm finde. Verschonen Sie Ihre Kunden besser mit nichtssagendem Geplänkel. Wenn Sie nicht gerade der erste Termin Ihres Gesprächspartners sind, wird er sich wahrscheinlich schon einige Male mit der Beschreibung der aktuellen Großwetterlage abgemüht haben und dankbar sein, dass Sie ihm das ersparen.

Wenn Sie nach einer unverfänglichen [Gesprächseröffnung](#) suchen, dann stellen Sie ihm lieber Fragen zu aktuellen Geschehnissen am Markt oder sprechen Sie neueste Entwicklungen in der Branche an. Oder fragen Sie etwas Persönliches, das zeigt, dass Sie sich im Vorfeld mit ihm beschäftigt haben. Allerdings ist hier auch Vorsicht geboten. Schnell kann eine harmlose Frage ein ganzes Minenfeld hochgehen lassen.

Seite drei: [Tipps für einen gelungenen Gesprächseinstieg](#)



15. Dezember 2015, 12:26

Berater

Vorsicht, Stolperfallen: So gelingt der ideale Gesprächseinstieg

So beglückwünschte ich neulich einen Kunden zu dem schicken neuen Jaguar, der auf dem Chefparkplatz vor dem Gebäude parkte. Doch statt der erwarteten leuchtenden Augen bekam ich eine Schimpftirade zu hören. Weil die grüne Göttin anscheinend ziemlich zickig und schon drei Mal in der Werkstatt war. Und weil seine Frau viel lieber einen SLK gehabt hätte ... So viel zum Thema entspannter Gesprächseinstieg.

Meistgelesen im Ressort Berater



Hier noch einige Tipps für einen gelungenen Gesprächseinstieg:

-> *Recherchieren Sie vor dem Erstkontakt, wie ihr Kunde aussieht, damit Sie ihn direkt mit seinem Namen ansprechen können.*

-> *Wenn Sie Ihren Kunden schon etwas näher kennen und einen persönlichen Bezug zu ihm haben, fragen Sie ihn nach dem letzten Urlaub, nach der Gesundheit seines Partners, nach der Entwicklung in seinem Sportverein oder knüpfen Sie an persönliche Themen aus Ihrem letzten Gespräch an.*

-> *Begegnen Sie Ihrem Kunden von Beginn an auf Augenhöhe, indem Sie auch Details von sich und Ihrem Leben preisgeben. Wenn Sie ein gemeinsames Hobby oder Interesse verbindet, unterstützt das Ihr Verhältnis zusätzlich.*

Entscheidend beim Gesprächseinstieg ist, dass Ihr Kunde das Gefühl hat, dass Sie ihn als Menschen ansprechen und dass Sie an seiner Antwort auf Ihre Frage ernsthaft interessiert sind. Ansonsten wirkt jeder Gesprächseinstieg, so informativ oder originell er auch sein mag, auch bloß wie Geplänkel.

Martin Limbeck ist einer der renommiertesten Business-Speaker und Verkaufsexperten auf internationaler Ebene. Er ist seit mehr als 20 Jahren Verkaufs- und Managementtrainer. Limbeck ist Inhaber der Martin Limbeck® Training Group, Lehrbeauftragter im Bereich Sales Management an der ESB Business School in Reutlingen sowie Dozent in der Führungskräfteweiterbildung der Universität St. Gallen. Er ist Mitglied des Club 55 und des Top-Trainer-Teams Salesleaders.

Foto: Nils Schwarz – Martin Limbeck Trainings

Drucken
Weiterleiten
Kommentieren

Teilen bei



Mehr zum Thema

Coaching für Finanzberater
Berater

Startseite

Kontakt