

Die aktuellsten Beiträge von der Startseite



„Darf's noch etwas mehr sein?“ – Sie sind kein Anwalt, sondern Verkäufer!



8 geniale Tipps für erfolgreiches Netzwerken



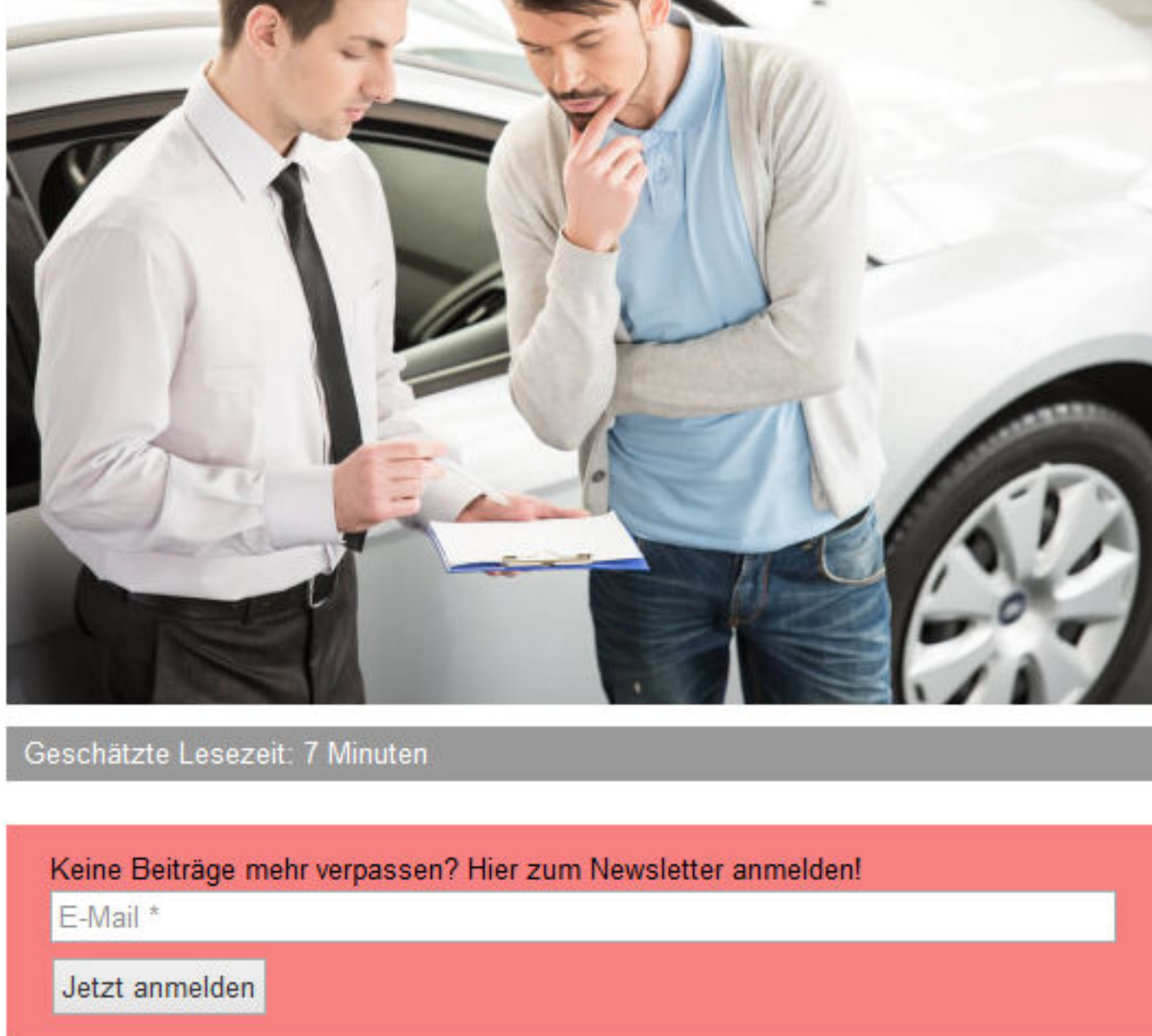
Jedes Unternehmen braucht ein Firmenlogo – Tipps für Auswahl, Gestaltung und Nutzung

Ihr guter Firmenname. Gestickt. Fast überall...



„Darf's noch etwas mehr sein?“ – Sie sind kein Anwalt, sondern Verkäufer!

17.08.2015 | VON MARTIN LIMBECK | KOMMUNIKATION, MARKETING



Geschätzte Lesezeit: 7 Minuten

Keine Beiträge mehr verpassen? Hier zum Newsletter anmelden!
E-Mail *
Jetzt anmelden

In meinen Ferien in den USA habe ich eine tolle Szene in einer Shopping-Mall erlebt. Wir schlenderten so durch die Gänge und kamen an einem Händler vorbei, der sich auf die Reparatur von Oberflächen sämtlicher elektronischer Devices spezialisiert hatte.

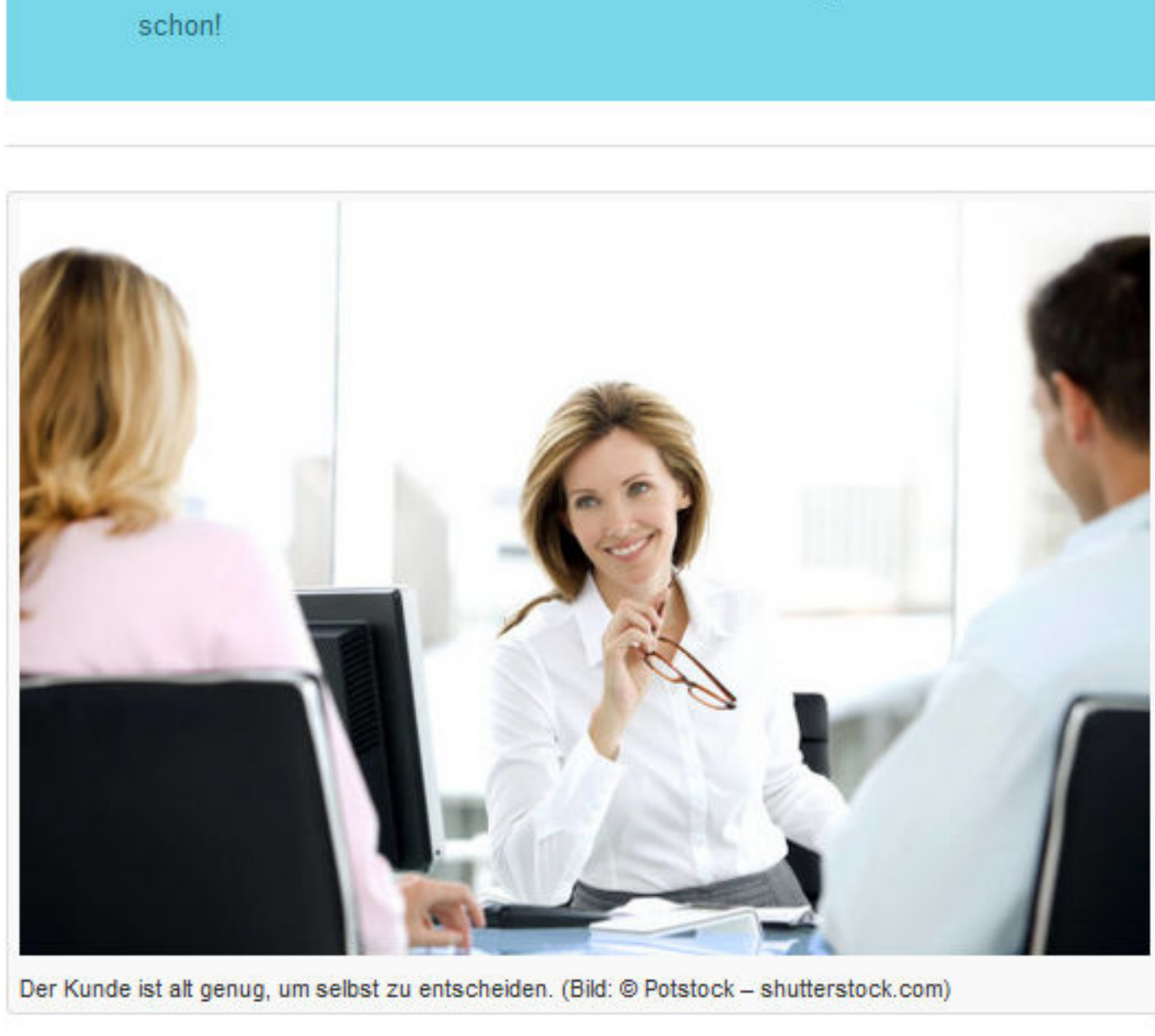
Meine Freundin blieb stehen und meinte zu mir: „Mensch, ich brauche doch noch einen Schutz für mein neues Handy! Ich nehme wieder so eins aus Plastik, wie du es hast.“

Und der Verkäufer? Hat sofort ein Upselling gemacht: „Nehmen Sie besser Glas, das hält viel länger und sieht edler aus.“ Super, der Mann hatte es echt raus! Und das war noch nicht alles: Natürlich sah er, dass mein Sohn und ich ebenfalls ein Handy in der Hand hatten. „Wenn Ihr zwei Stück nehmt, mache ich Euch einen Sonderpreis!“ Jawoll, der Mann hat's kapiert! Cross-Selling vom Feinsten.

Ich frage mich: Warum klappt das in Amerika und hier nicht? Viele deutsche Verkäufer machen sich direkt in die Hose, wenn sie das Wort „Upselling“ hören. Schliesslich hätte der Kunde doch schon so viel bei ihnen gekauft, da könnten sie doch nicht hingehen und ihm noch mehr aus den Rippen leihen. Schliesslich hätte er ja auch nicht das grösste Budget. Und das würde sicherlich die gute Beziehung ruinieren ... Blödsinn!

Ich erlebe immer wieder, dass sich Verkäufer zum Anwalt ihrer Kunden machen. Vollkommen überflüssig.

➡ Wieso machst du dir die ganzen Gedanken um deine Kunden, ohne sie selbst entscheiden zu lassen? Glaub mir, die sind schon gross und können das alleine. Schliesslich hast du nichts zu verlieren: Nicht gekauft hat der Kunde schon!



Der Kunde ist alt genug, um selbst zu entscheiden. (Bild: © Potstock – shutterstock.com)

Was will der Kunde wirklich?

Eine weitere Situation, die mich nachhaltig begeistert hat, erlebte ich vor einigen Jahren in Portugal. Ich sass mit ein paar Kollegen beim Abendessen in einem tollen Restaurant im Hafen von Vilamoura. Natürlich kam einer der unvermeidlichen fliegenden Händler, wie es sie in den Touristenorten der Welt zu Hauf gibt, an unseren Tisch. Ich wollte ihn möglichst schnell wieder loswerden. Blinkende Sonnenbrillen, Plastikpuppen mit Batterie, leuchtende Flummis. So einen Kram braucht kein Mensch!

Doch wissen Sie was? Jeder von uns hat an diesem Abend etwas gekauft. Nicht weil die Sachen so toll waren. Sondern weil der Händler der geborene Verkäufer war! Er achtete auf Kleinigkeiten und knüpfte so eine Verbindung zu uns. Er hörte, dass wir deutsch sprachen, und stellte direkt eine Gemeinsamkeit her: „Wo kommst du?“ Anscheinend war er schon mal in Aachen gewesen und hatte ein paar Brocken der Sprache aufgeschnappt. Dann sagte einer meiner Kollegen: „Das wäre doch ein gutes Mitbringsel für die Kinder.“ Und der Verkäufer? Stieg sofort drauf ein und fragte: „Kinder, wie alt? Wie heissen?“ Um es kurz zu machen: Mein Kollege kaufte.



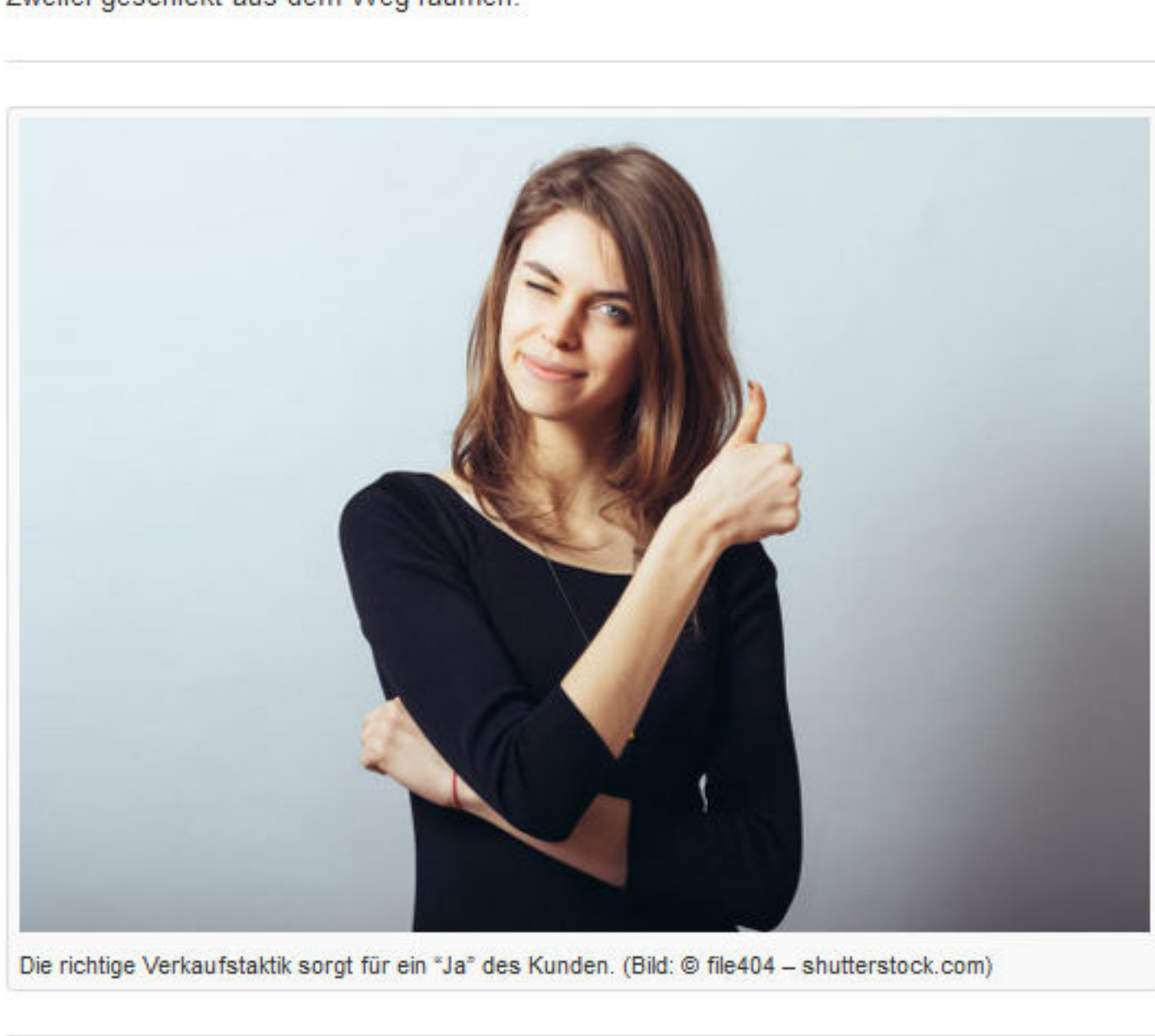
Ein guter Verkäufer weiss, was den Kunden wichtig ist. (Bild: © wavebreakmedia – shutterstock.com)

Der Verkäufer hatte sein Ziel erreicht. Doch nicht nur das. Er sah auch seine Chance, daraus noch mehr zu machen. Etwas für die Kinder zu kaufen, entwickelte er als Motiv zum Gruppendruck weiter. Ruckzuck hatte er heraus, wer noch Kinder hatte. Ja, auch ich habe etwas gekauft. Zum einen, weil mich dieser Mann echt begeistert hat. Zum anderen, weil er wusste, was uns als Kunden wirklich wichtig war: Bei unserer Rückkehr in lachende Kinderaugen zu schauen.

In Deutschland ist so eine Mentalität meist undenkbar. In meinen Seminaren höre ich immer wieder kritische Stimmen à la „Ich kann meine Kunden doch nicht so bedrängen, das ist unhöflich!“ oder „Am Ende kaufen die gar nichts mehr bei mir, wenn ich so hart rangehe“. Falsch!

Glauben Sie mir, es tut weder Ihnen noch Ihrem Kunden weh, wenn Sie ihn bei seiner Entscheidung unterstützen und ihn ein bisschen in Richtung Abschluss schubsen.

Hallo, Sie sind Verkäufer, kein Berater! Ihr Gegenüber erwartet von Ihnen, dass Sie ihm helfen, die richtige Entscheidung zu treffen. Wer nur berät, zwingt seine Kunden, woanders zu kaufen. Das ist die Höchststrafe. Damit es gar nicht soweit kommt, müssen Sie letzte Zweifel geschickt aus dem Weg räumen.



Die richtige Verkaufstaktik sorgt für ein „Ja“ des Kunden. (Bild: © file404 – shutterstock.com)

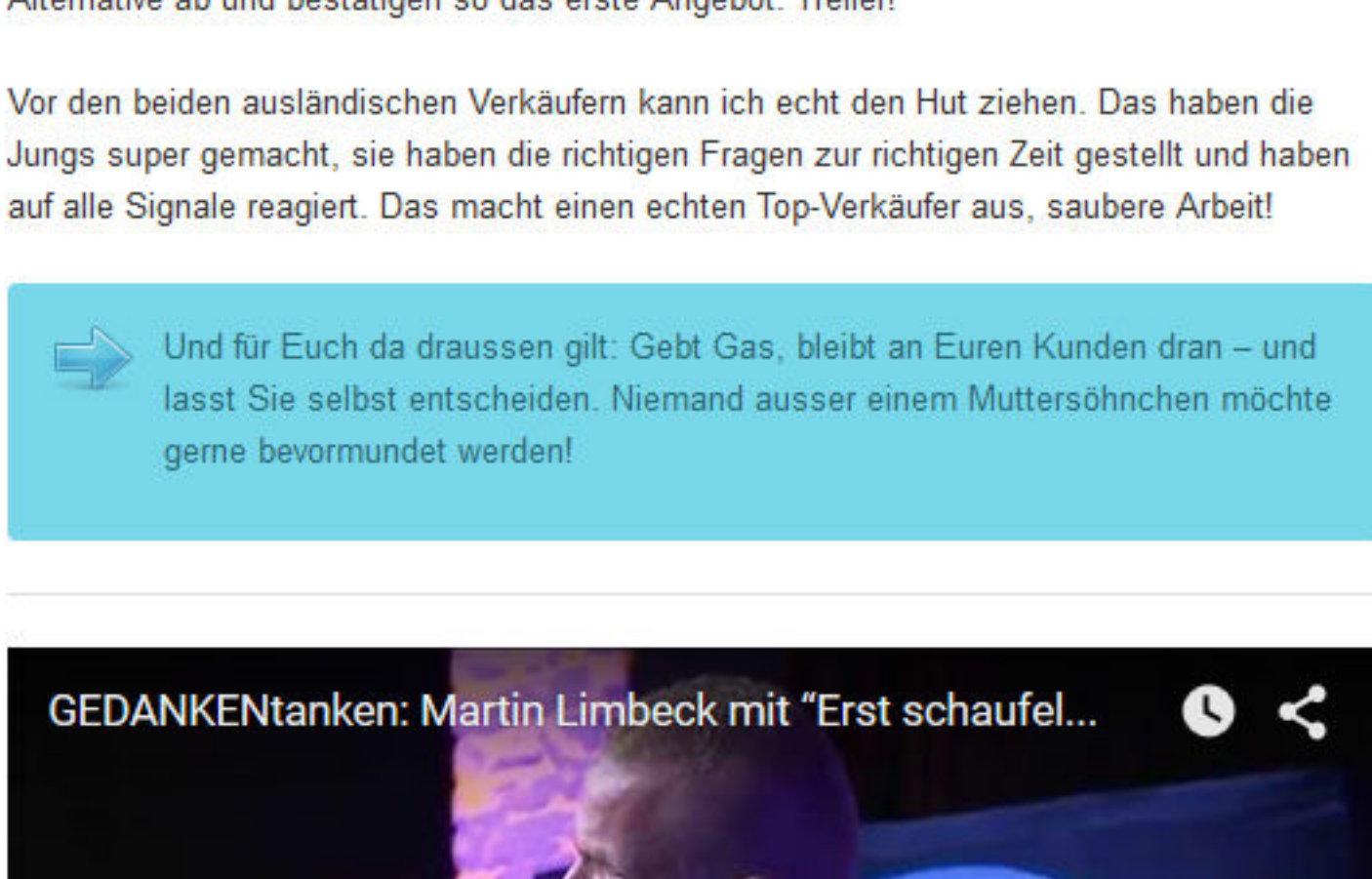
Motivieren Sie Ihren Kunden, „Ja“ zu sagen

Eine gute Abschlusstechnik, mit der Sie Ihr Gegenüber zum Abschluss bewegen können, ist die „Nimm-2-Technik“. Sie funktioniert ganz einfach: Steuern Sie das Beratungs- und Verkaufsgespräch in der Abschlussphase so, dass Ihr Kunde Ihr Angebot ablehnt und trotzdem den Kauf bestätigt. Klingt für Sie zunächst widersprüchlich? Ist es nicht. Mein Verkäufer in der Mall hatte die Technik ebenfalls drauf. „Möchtest du nur die zweite Schutzhülle kaufen oder auch noch einen Selfie-Stick? Meine Antwort darauf lautete: „Danke, einen Selfie-Stick brauche ich dazu nicht.“ Was habe ich damit implizit gemacht? Die Entscheidung getroffen, dass ich die beiden Schutzhüllen kaufe!

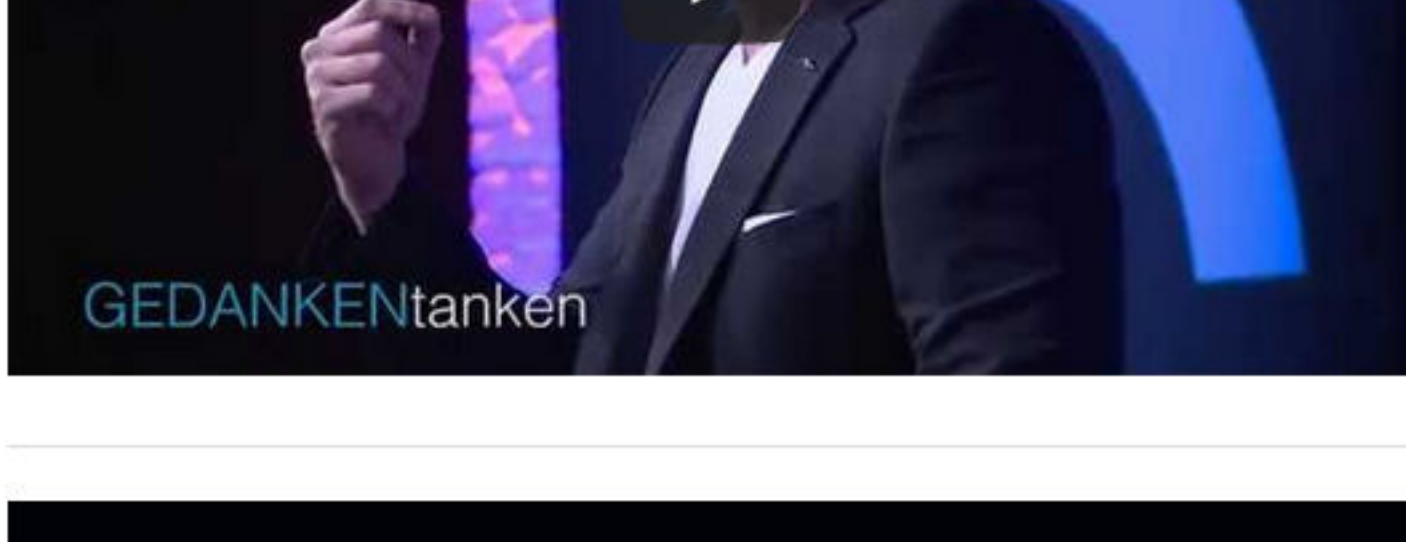
Ich habe selbst immer wieder gemerkt, dass es Kunden wesentlich schwerer fällt, eine Kaufentscheidung mit einem klaren „Ja“ zu bestätigen, als ein Angebot mit einem „Nein“ abzulehnen. Wenn Sie ihnen also ein „Nein“ entlocken, machen Sie es ihnen leichter – und damit auch sich selbst, denn Sie motivieren Ihren Kunden gleichzeitig dazu, sich zu committen und eine Entscheidung zu fällen. Setzen Sie einfach vor das von Ihnen favorisierte Angebot das Wort „nur“, vor die zweite Option stellen Sie hingegen das Wort „auch“ oder „zusätzlich“. So vergrössern Sie die Kaufoption Ihres Kunden, suggerieren jedoch zusätzlichen Aufwand oder Kosten. In der Praxis lehnen rund 90 Prozent die zweite Alternative ab und bestätigen so das erste Angebot. Treffer!

Vor den beiden ausländischen Verkäufern kann ich echt den Hut ziehen. Das haben die Kunden super gemacht, sie haben die richtigen Fragen zur richtigen Zeit gestellt und haben auf alle Signale reagiert. Das macht einen echten Top-Verkäufer aus, saubere Arbeit!

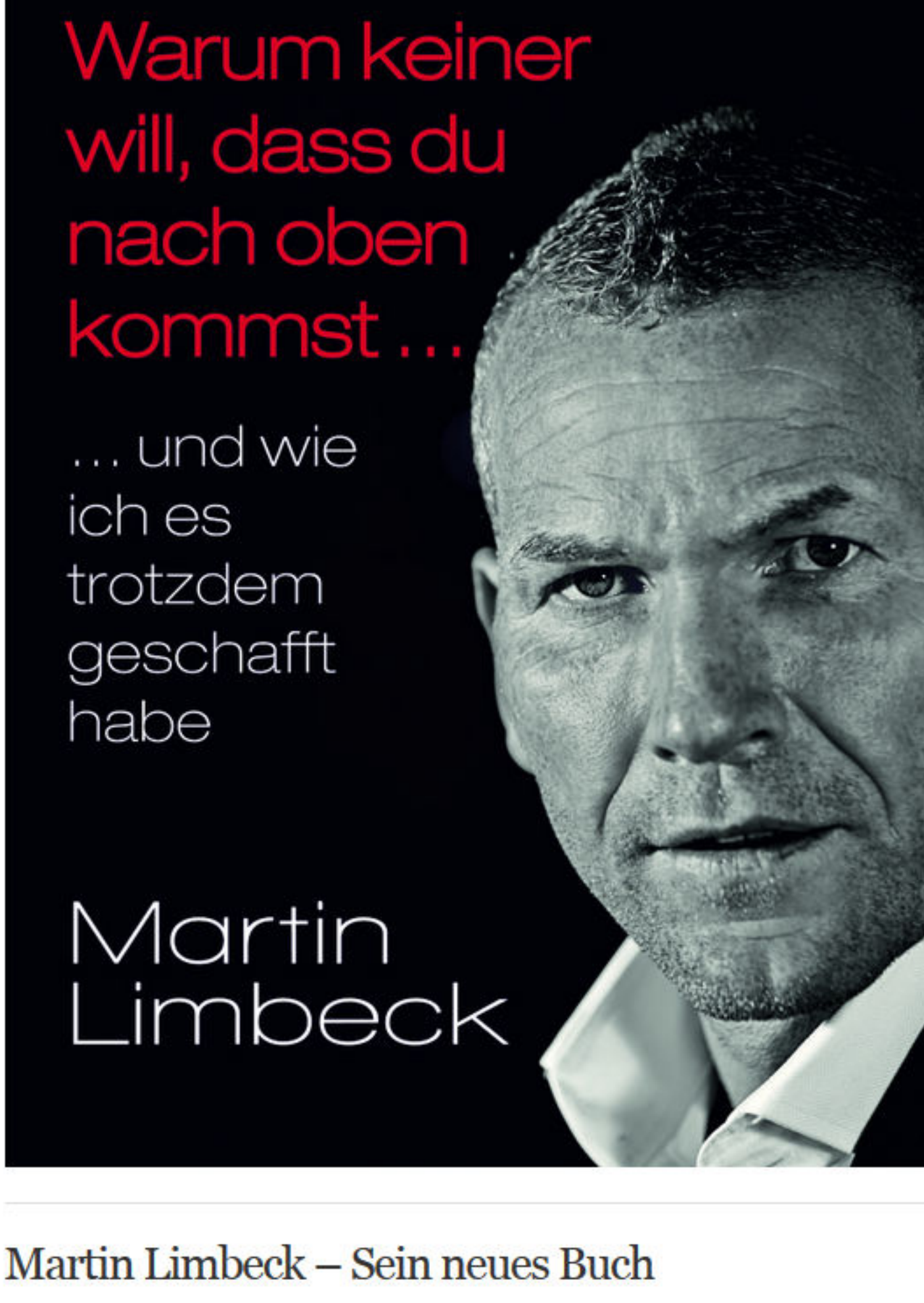
➡ Und für Euch da draussen gilt: Gebt Gas, bleibt an Euren Kunden dran – und lasst Sie selbst entscheiden. Niemand ausser einem Muttersöhnchen möchte gerne bevormundet werden!



GEDANKENTanken: Martin Limbeck mit „Erst schaufel...“



GEDANKENTanken



Martin Limbeck – Sein neues Buch

Redline Verlag, 2014
Hardcover, ca. 216 Seiten
ISBN: 978-3-86881-235-0
€ 19,99

Bestellbar unter bit.ly/warum-keiner oder in der Buchhandlung Ihres Vertrauens

Einfach kann jeder – nur Hindernisse machen stark. Ein Widerspruch? Nicht, wenn es nach Martin Limbeck geht. Er beschreibt schonungslos in vielen persönlichen Episoden seinen nicht einfachen Aufstieg vom No-Name im Ruhrpott zum bekannten und erfolgreichen Top-Speaker. Martin Limbeck erzählt, dass er auf seinem Weg nach oben an die Spitze mit unzähligen Hindernissen konfrontiert war, von Neid über Selbstsabotage bis hin zu falschen Freundschaften.

Hindernissen, wie sie viele Menschen kennen und erleben. Mit dem Unterschied, dass Martin Limbeck sich nicht hat ausbremsen lassen, dass er nicht zu stoppen war. Heute ist er mit sich im Reinen und kann seine Erfahrung, seine Botschaft weitergeben: Wenn das Leben »Nein« zu dir sagt, heisst das nichts anderes, als dass du nur NOCH nicht am Ziel bist. Oft ist nur noch ein kleiner Schritt, eine kleine Anstrengung nötig, um das Ziel zu erreichen, um alle Stolpersteine zu überwinden. Mit dieser Philosophie hat Martin Limbeck es sehr weit gebracht. In seinem spannenden Buch zeigt er, dass es jeder schaffen kann. Ein ermutigender Aufruf an alle, die mehr aus ihrem Leben machen möchten, obwohl – oder eben gerade weil(!) – sie es dabei nicht leicht haben!

Oberstes Bild: © Yuriy Rudy – shutterstock.com

Autoreninfo | Letzte Beiträge

Über Martin Limbeck
Martin Limbeck ist einer der meistgefragten und renommiertesten Business-Speaker und Verkaufs-Experten auf internationaler Ebene. Seit mehr als 20 Jahren begeistert er mit seinem Insider-Know-how und praxisnahen Strategien Mitarbeiter aus Management und Verkauf. Bis heute trat er bereits in mehr als 20 Ländern auf der ganzen Welt auf. 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 2014 in den letzten Jahren zu einem der effektivsten und wirksamsten Speaker gemacht.

[Website besuchen](#)

SOCIAL MEDIA

MEISTGELESEN

7 Social Media Fehler, die du dringend vermeiden musst

Die Zeit nach hinten wird kürzer!

Wie komme ich als privater Dienstleister zu meinen Kunden?

Warum wählen die meisten Menschen den Weg des geringsten Widerstands? Wie können sie das ändern?

Elektronische Signatur – die Unterschrift aus Bits und Bytes

TIPPS FÜR SIE

KATEGORIEN

- Aktuell
- Allgemein
- Apps
- Dienstleistungen
- Finanzen
- Kommunikation
- Marketing
- Neue Medien
- Organisation
- Pionierunternehmer
- Produkte
- Publireportagen
- Recht
- Selbstmanagement
- Start-up
- Steuern
- Studien
- Web
- Werbung
- Wissenschaft

EMPFEHLUNGEN

durch-atmen
...auf gesunder Höhe!
Massgeschneiderte Therapien.
Für die Rehabilitation nach Operationen.
Luzerner Höhenklinik
Montana

shareline
Marktplatz für Dienstleistungen
Dienstleistung anbieten & finden

Der Spass-Faktor für Ihr Event!
Für Kids, Teambuilding & mehr
BOTA EVENT-FACTORY

Steuerberatung ab CHF 100,-
Steuererklärungen & Steueroptimierung
Jetzt informieren und sparen!
LAGROUP Schweiz AG

Martin Limbeck
Training Group
Werden Sie Teil unseres TEAMS!
www.ml-trainings.de

TIME2MOVE.
DER RHYTHMISCHE IMPULS FÜR IHR TEAM

Vitamin-Präparate
und viele weitere Produkte für eine gesunde Ernährung.
Jetzt im Sortiment stöbern »
Portofrei ab Fr. 60,-
drogich

Lecker essen in Inwil
Tolle Wochen-Abend-Menüs >>>
Jetzt Speisekarte entdecken!
WIRTSCHAFT Schützenmatt

Tritt? Sicher!
Eingangsmatten
Gummi-Matten
Arbeitsplatz-Matten
GEGGUS

KOPF
Reisen deluxe.
Busse mit 9 - 80 Plätzen.

Primus Shop
Transportgeräte AG
Ordnung, Organisation & Transport in Lager und Firma
Grosse Ausstellung in Neuenhof. Viele Artikel direkt ab Lager lieferbar!

LUNDIA
REGALSYSTEME
STYLISCHE ORDNUNG.

High-Tech Präzisionsdreh- und Frästeile
HEPPLER AG
Die Zerspanungs-Spezialisten.

DIGITALDRUCK
EINKÜVERTIEREN
PERSONALISIEREN
PAKETVERSAND
FOLIERN
AUSRÜSTEN
HÜBSCHER
EINPACK-SERVICE
Hübsch ist nicht genug. Es muss Hübscher sein.