

Beauty to you.
Die besten Schönheits-Tipps.



Nobody's perfect: Fehler sind in Ordnung – solange Sie richtig damit umgehen!

07.11.2016 | VON MARTIN LIMBECK | SELBSTMANAGEMENT



Keine Beiträge mehr verpassen? Hier zum Newsletter anmelden!

[Jetzt anmelden](#)

Zugegeben, es ist keine schöne Sache, auf Fehler hingewiesen zu werden. Ich erinnere mich noch zu gut, wie ich als Kind am liebsten im Erdboden versunken wäre. Denn glauben Sie mir, da sind so einige gut gemeinte Sachen ziemlich schief gegangen.



Doch gerade an Kindern sollten wir uns ein Beispiel nehmen. Wissen Sie, warum? Weil Kinder aus Fehlern lernen. Und weil sie nicht aufgeben, sondern Dinge immer wieder in Angriff nehmen. Wir fallen als Kleinkind tausend Mal hin, bis wir die richtige Technik gelernt haben und laufen können. Nach ziemlich vielen Anläufen klappen irgendwann auch die Schleife im Schnürsenkel und das Fahrradfahren.

Ich frage mich, warum so viele Menschen im Laufe ihres Lebens diese Fähigkeit verlernen. Am Anfang sind wir noch wissbegierig und eifern zum Beispiel grossen Geschwistern nach – doch schon in der Schule kommt oft der Punkt, an dem wir trotzig den Kopf schütteln und nicht einsehen wollen, dass wir Fehler gemacht haben. Bei mir hat diese Phase ziemlich lange angehalten. Und ich gebe zu – es fällt mir auch heute noch schwer, mit Kritik umzugehen. Dabei bietet uns jeder Fehler eine einmalige Chance: daraus zu lernen und es beim nächsten Mal besser zu machen!

SOCIAL MEDIA

MEISTGELESEN



"Tages-Anzeiger" verletzt Wahrheitspflicht über die Zeugen Jehovas



Digitalisierung: Studie zum papierlosen Büro gibt Aufschluss



Swatch Group-Chef sieht trotz Umsatzrückgang keine Krise



Neuer Hauptsitz für Lidl Schweiz in Planung



Protest gegen Schliessung von Geberit-Fabriken in Frankreich



Online Broker fragguido.ch kauft FinTech-Pionier bfox.ch



Neues Online-Angebot der UBS in Grossbritannien

EMPFEHLUNGEN

PUBLIREPORTAGEN

TOP AUTOREN



belmedia redaktion
Webbasiertes
Videokonferenztool: ToGazer



Olaf Hoffmann

Aufstehen, Hose abklopfen, weitermachen

Es gibt kaum einen anderen Job, in dem du so viel Ablehnung erfährst wie als Verkäufer. Nur, dass wir mal drüber gesprochen haben. Das ist ein wirklich hartes Pflaster. Doch wenn Sie hier bei jedem „Nein“ den Kopf in den Sand stecken, sind Sie irgendwann am Mittelpunkt der Erde angekommen. Es gibt nur eine wirklich gute Methode, mit Absagen umzugehen: Analysieren Sie die Niederlage, ruhig auch zusammen mit Ihren Kollegen oder Ihrem Vorgesetzten und setzen Sie sich selbstkritisch und konstruktiv mit den Gründen dafür auseinander.

Dieser Umgang mit Ablehnung, Zurückweisung und den eigenen Fehlern eröffnet Ihnen neue Sichtweisen auf schwierige Verkaufssituationen und damit die Chance, es das nächste Mal besser zu machen. Eigentlich gar nicht so schlecht, oder? Ich spreche daher auch nicht so gerne von Fehlern, sondern bezeichne sie lieber als Erfahrungen oder „Lessons learned“ – Lektionen, die ich lernen musste.

Think positive!

Natürlich ist es gar nicht so einfach, entspannt mit Kritik oder Absagen umzugehen. Ich fahre ganz gut mit der Technik, dass ich mich nur auf den positiven Kern der jeweiligen Aussage konzentriere. „Ich würde ja gerne bei Ihnen kaufen und finde Ihr Produkt auch echt klasse, die anderen sind aber billiger.“ Wumms, das sitzt, Volltreffer in die Magengrube.

Doch wenn Sie jetzt nur noch nach Luft schnappen, vergeben Sie eine wertvolle Chance! Der Kunde hat explizit bestätigt, dass ihm Ihr Produkt gefällt – vielleicht geht also doch noch was. Mein Tipp: Gehen Sie in die Konfrontation und fragen Sie direkt nach: „Herr Kunde, warum genau würden Sie denn gerne bei uns kaufen und was gefällt Ihnen an unserem Produkt so gut?“ Dann können Sie direkt mit der Einwandbehandlung einsteigen und Ihr Gegenüber vielleicht doch noch überzeugen, dass Ihr Angebot preiswert – nämlich seinen Preis wert – ist. Sie sehen, alles eine Frage der Einstellung. Ich bin mittlerweile so positiv, dass sogar meine Blutgruppe positiv ist!

Irren ist menschlich

„Mir passiert sowas nicht!“ Sie kennen den Spruch, dass Hochmut vor dem Fall kommt, oder? Glauben Sie mir, da ist was Wahres dran. Auch guten Verkäufern unterlaufen Fehler bei der Bearbeitung von Aufträgen.

Das Telefon klingelt, während Sie gerade den Auftrag schreiben – und schon hat sich aus Unachtsamkeit ein Zahlendreher eingeschlichen. Sowas passiert. Ebenso kann sich die Produktion auf Grund unvorhergesehener Ereignisse verzögern und Sie können den vereinbarten Liefertermin nicht halten. Natürlich wird Ihr Kunde darüber nicht begeistert sein. Doch wir sind schliesslich alle Menschen. Und die dürfen Fehler machen. Nobody's perfect! Es kommt lediglich darauf an, wie Sie mit der anschliessenden Reklamation des Kunden umgehen.

Ein durchschnittlicher Verkäufer wird die Schuld erst mal bei anderen suchen: „Ich kann nichts dafür, das haben die Jungs in der Produktion verbockt.“ „Da muss sich Frau Malers wohl vertippt haben.“ Und dann gibt es noch die Königsdisziplin: Totstellen. Hallo?! Noch unprofessioneller geht es echt nicht. Besonders dreist sind meiner Ansicht nach die Spezialisten, die ihre eigenen Versäumnisse als die ihrer Kunden verkaufen wollen, weil sie nicht den Allerwertesten in der Anzughose haben, ihren Fehler zuzugeben.

Ihr Kunde, Ihre Verantwortung

Merken Sie sich bitte Folgendes: Es gibt keine Entschuldigung. Fehler bleibt Fehler, wo auch immer er entstanden ist. Und dafür haben Sie die bedingungslose Verantwortung zu übernehmen. Denn auch, wenn Sie auf viele der Prozesse im Hintergrund keinen Einfluss haben, sind Sie die Anlaufstelle, wenn etwas schief läuft.

Als Verkäufer steht Ihre Arbeit stellvertretend für die Leistung und die Qualität Ihres gesamten Unternehmens. Sie sind das Gesicht, dem der Kunde vertraut. Also sind Sie auch dran, wenn etwas nicht so klappt wie versprochen.

Gerade bei einem Reklamationsgespräch zeigt sich, aus welchem Holz ein Verkäufer geschnitzt ist. Entscheidend ist vor allem, dass Sie selbstbewusst mit der Situation umgehen. Diskutieren Sie nicht lange rum, sondern zeigen Sie Ihrem Kunden, dass die Problemlösung für Sie oberste Priorität hat. Und, ganz wichtig: Bitten Sie Ihr Gegenüber um Entschuldigung. Auch wenn Sie nichts dafür können, dass eine der Produktionsmaschinen ausgerechnet jetzt den Geist aufgegeben hat. Der Kunde sitzt immer am längeren Hebel.



Hinter jedem grossen Mann steht eine starke Frau und anders herum



Janine El-Saghir
Die Schweizer Berufslehre – auch international künftig ein Erfolgsmodell?

Wenn etwas schiefgelaufen ist, beziehe ich den Kunden gerne in die Fehlerbehebung mit ein. Fragen Sie ihn, was er von Ihrer Lösung hält und ob er selbst noch Vorschläge oder Wünsche hat. So zeigen Sie ihm, dass eine Lösung für Sie oberste Priorität hat und Ihnen seine Zufriedenheit am Herzen liegt. Und bitte zerbrechen Sie sich hinterher nicht ewig den Kopf. Fehler sind unvermeidbar. Entscheidend ist, wie Sie darauf reagieren – und was Sie daraus lernen. Damit können Sie zumindest sicher stellen, nicht ein zweites Mal in die gleiche Falle zu tapen.

Bei mir hat diese Phase ziemlich lange angehalten. Und ich gebe zu – es fällt mir auch heute noch schwer, mit Kritik umzugehen. Dabei bietet uns jeder Fehler eine einmalige Chance: daraus zu lernen und es beim nächsten Mal besser zu machen!

**MARTIN
LIMBECK**

LIMBECK LAWS

**DAS GESETZBUCH
DES ERFOLGS
IN VERTRIEB UND
VERKAUF**



GABAL



Martin Limbeck – Sein neues Buch

Limbeck Laws

Das Gesetzbuch des Erfolgs in Vertrieb und Verkauf

GABAL Verlag, 2016

Hardcover, 240 Seiten

ISBN: 978-3-86936-721-7

€ 19,90

Erhältlich ab 19.09. unter www.limbecklaws.de oder in der Buchhandlung Ihres Vertrauens.

 [Zum Autor](#)

 [Letzte Beiträge](#)



Über [Martin Limbeck](#)

Martin Limbeck ist Inhaber der Martin Limbeck® Training Group, Experte für Blended Learning Systeme und einer der meistgefragten und renommiertesten Business-Speaker und Verkaufsspezialisten auf internationaler Ebene. Seit 25 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 of the Year 2014 zu einem der effektivsten und wirksamsten Redner gemacht. Vor kurzem sind sein neues Buch „Limbeck Laws – Das Gesetzbuch des Erfolgs in Vertrieb und Verkauf“ sowie der Jahresplaner für Verkäufer „Nicht geplant habe ich schon“ erschienen. Mehr Infos auf www.martinlimbeck.de.

