



# unternehmer.de

*Das ePaper für Gründer, Selbständige & KMU*





## SOCIAL MEDIA TRENDS

Weitere Themen:

► Community Building ► Remote Selling

# Remote Selling: So klappt's!




 Vor der Krise wurden die meisten Verkaufsgespräche immer noch vor Ort geführt – entweder bei den KundInnen oder im eigenen Office. Dabei ist die Möglichkeit des Remote Selling in Form von Videotelefonaten gar nicht neu!

## 6 entscheidende Tipps für deine Verkaufsgespräche

Webcam, Laptop, Headset und los geht's? Rein technisch gesehen ist die Einrichtung von Online-Beratung keine große Sache. Wer die Gespräche vor der Webcam allerdings auf die leichte Schulter nimmt und glaubt, genauso verfahren zu können wie im persönlichen Termin, wird schnell ins Straucheln geraten. Denn Remote Selling hat seine eigenen Gesetzmäßigkeiten. Die sechs wichtigsten Punkte, auf die du achten solltest: →

## 1 Ablenker eliminieren

Ein Videocall mit KundInnen ist genauso wichtig wie ein persönliches Kundengespräch und erfordert deine volle Aufmerksamkeit. In einem Live-Termin kämst du doch auch nicht auf die Idee, mal eben dein Smartphone zu zücken und zu schauen, was es bei Instagram Neues gibt, oder? Daher gilt vor Start der Online-Beratung: Mailprogramm, Social-Media-Accounts und YouTube schließen, Smartphone auf "stumm" schalten. Im Office solltest du auch dein Telefon auf "beschäftigt" schalten oder auf eine Kollegin oder einen Kollegen umleiten, damit dich ein eingehender Anruf nicht aus dem Konzept bringt.

 **Extra: Videokonferenzen:  
4 Fehler, die du vermeiden  
solltest**

[Artikel lesen](#)



## 2 Professionelles Outfit

Oben hui, unten pfui? Bitte nicht! Auch wenn in der Regel nur dein Kopf und der Oberkörper im Blick der KundInnen sind – sicher ist sicher. Verzichte lieber auf die wild gemusterte Jogginghose zu Hemd und Sakko, denn möglicherweise klingelt die Postbotin oder der Postbote genau dann Sturm, wenn du gerade im Verkaufsgespräch bist. Außerdem: Verkaufen ist auch immer Einstellungssache. Lass dich also am besten gar nicht erst vom Casual Look im Homeoffice verführen, sondern kleide dich so, wie du deinen KundInnen auch im Real Life gegenüberstreten würdest. →

### 3 Führung übernehmen

Während für persönliche Meetings oft im Vorfeld schon eine fixe Agenda erstellt und kommuniziert wird, überlassen viele VerkäuferInnen ihre Online-Beratungen mehr oder weniger dem Zufall. Und vergeben damit wertvolle Chancen! Bei einem Video-Call ist es umso wichtiger, dass du dem Gespräch eine Struktur gibst:

- ▶ Fasse kurz zusammen, was der Anlass für den Termin ist und was deine KundInnen von dem Gespräch erwarten können.
- ▶ Behalte deinen Redeanteil im Auge und werde nicht ausufernd. Im Mittelpunkt sollen schließlich deine KundInnen stehen.
- ▶ Stell so viele Fragen wie möglich, um deren Wünsche und Bedürfnisse zu identifizieren – und im Anschluss in eine saubere Nutzenargumentation einzusteigen.

### 4 Sprachgeschwindigkeit

Auch wenn es auf den ersten Blick den Anschein macht – ein Videogespräch ist nicht das Gleiche wie ein persönlicher Kundentermin. Gerade, wenn die Internetleitung nicht so leistungsfähig ist, kommt es schnell zu kleinen Rucklern und Aussetzern, und selbst beim besten Headset musst du manchmal die Lautstärke ordentlich hochdrehen, um dein Gegenüber zu verstehen. Sprich also klar und deutlich und in einfachen, kurzen Sätzen. Keine Schachtelsätze, keine Fachwörterflut und keine umständlichen Stories.

**»Dein zukünftiges Motto: KISS – Keep it short and simple.«**



## 5 Körpersprache

Auch wenn es ein Videocall ist, kannst du deinen KundInnen nicht wie bei einem persönlichen Treffen in die Augen schauen. Entweder guckst du direkt in die Kamera und siehst deine GesprächspartnerInnen nicht. Oder du schaust auf den Bildschirm, hast dadurch jedoch keinen Blickkontakt. Umso wichtiger, dass du die Mimik und Gestik deines Gegenübers genau studierst, um auf Gefallen, Unsicherheit und Co. rechtzeitig reagieren zu können.

**»Wichtig ist dabei auch, dass du deine eigene Mimik im Auge behältst.«**

Wenn wir unsere GesprächspartnerInnen nicht genau verstehen, neigen wir z.B. dazu, die Augenbrauen zusammenzuziehen und die Stirn in Falten zu legen. Auf deine KundInnen wirkt das auf dem Bildschirm hingegen, als wärst du böse oder verärgert.

## 6 Technik verstehen und nutzen

Es gibt auch immer noch genug KundInnen, die von einer Online-Beratung nicht überzeugt sind. Weil es ja eigentlich nur ein Telefonat mit Kamera sei. Das ist es, wenn du die technischen Möglichkeiten nicht ausschöpfst. Mach dich daher unbedingt mit der von dir präferierten Anwendung vertraut, damit du das Kundengespräch dank digitaler Gadgets zum Erlebnis machst. Du kannst:

- ▶ deinen Bildschirm teilen
- ▶ eine Präsentation zeigen



► Dokumente über den Chat schicken – je nach Anbieter ist sogar eine digitale Vertragsunterschrift via Smartphone während der Online-Beratung möglich. Damit sparst du dir und deinen KundInnen Zeit, Papier und Nerven!

## Das Beste aus zwei Welten

Die gute Nachricht: Es ist alles eine Frage der Übung – und der richtigen Einstellung. Wer als VerkäuferIn seine KundInnen in den Fokus rückt und es sich zur Herzensaufgabe macht, deren Wünsche und Bedürfnisse zur vollsten Zufriedenheit zu erfüllen, wird erfolgreich sein. Online wie offline. Und was du ebenfalls im Hinterkopf behalten solltest, wenn du deinen nächsten Videocall hast: Auch wenn die Beratung zu 100 Prozent digital ist – wichtig ist, dass du dabei zu 100 Prozent Mensch bleibst. So gelingt es dir, das Beste aus zwei Welten zu kombinieren und damit deine Abschlusschancen um ein Vielfaches zu steigern. ■

### Autor: Martin Limbeck



Martin ist Experte für Sales, Sales Leadership und Vertrieb.

→ [limbeckgroup.com](https://limbeckgroup.com)

 helden.de

**2-in-1**

**BERUFS-  
HAFTPFLICHT**

für Personen-, Sach-  
& Vermögensschäden

**JETZT ENTDECKEN**