



Beraten und Verkaufen



(c) Thinkstock/UberImages

WARUM GLÜCKLICHSEIN IM VERTRIEB SO WICHTIG IST

Abschlussquoten im Vertrieb hängen auch von der persönlichen Zufriedenheit der Verkäufer ab. Indem sie ihr Glück trainieren, steigern sie auch den Umsatz.

von **Stefan Dederich**

Top-Verkäufer müssen eine Menge beherrschen: Verkaufstechniken von A bis Z, sie müssen organisiert sein, sie müssen ihre Produkte und Dienstleistungen aus dem Effeff kennen und nutzenorientiert präsentieren können, sie müssen immer mehr digital unterstützte Systeme und Tools beherrschen, sie müssen ihre Kunden einschätzen können und kundenorientiert denken – und: Sie müssen glücklich sein! „Was?“, mögen Sie jetzt denken, „Was soll das denn jetzt?“.

Es ist tatsächlich so: Glückliche Verkäufer und Vertriebsmanager sind erfolgreicher als unzufriedene und unglückliche Kollegen. Ein Verkäufer, der gestresst und mit seinem Job und Leben unzufrieden ist und ständig hadert, kann noch so gute Verkaufstechniken an der Hand haben, er wird immer weniger erfolgreich sein als ein Verkäufer, der mit sich selbst und der Welt im Reinen ist. Denn einen wichtigen Grundsatz kann der unzufriedene Verkäufer wohl kaum erfüllen: Die Kunden begeistern.

GLÜCKLICHE VERKÄUFER MÜSSEN WENIGER DRUCK AUSÜBEN

Kunden kaufen Emotion. Ein Verkäufer, der glücklich ist, strahlt das aus und hat ein viel positiveres Charisma als ein unzufriedener Verkäufer. Zudem vermittelt er positive Gefühle, was eine große Wirkung auf den Kunden hat. Diese werden magisch angezogen. Im Prinzip wird ein glücklicher Verkäufer somit auch zum Glücksmacher für seine Kunden. Das führt dazu, dass er in der Abschlussphase des Verkaufsgesprächs viel weniger Druck erzeugen muss. Abschlüsse haben viel weniger mit harten Abschlusstechniken zu tun als man gemeinhin denkt. Es geht vielmehr darum, dass der Kunde eine optimale Lösung erhält und zudem emotional angesprochen wird. Warum? Der Mensch trifft Entscheidungen aufgrund von Gefühlen. Verstand und Vernunft sind lediglich Berater. Deshalb ist es im Verkaufsgespräch so wichtig, die Emotionen der Kunden anzusprechen. Allerdings stehen Verkäufer unter einem enormen Erwartungsdruck. Sie sind gefordert, immer mehr zu arbeiten und immer höhere Umsätze zu erwirtschaften. Bei diesen beruflichen Strapazen ist es extrem wichtig, dass der Verkäufer einen Ausgleich findet. Nur wenn er ein schönes und relaxtes Leben hat, glücklich und zufrieden ist, kann er Spitzenleistungen erbringen.

Das heißt: Glücklich sein ist ein wichtiger Grundstein zum erfolgreichen Verkaufen. Wenn das Fundament nicht fest und stabil ist, dann kann das Verkaufsgespräch letztlich nur schwer zum Abschluss gebracht werden.

VERKÄUFER KÖNNEN IHR GLÜCK TRAINIEREN

Vertriebsmanager sollten also für ihre Verkäufer das richtige Umfeld bereiten, damit diese im Job zufrieden sind. Vor allem aber kommt es auf den Verkäufer selbst an. Denn das Glück kommt nicht von allein. Es ist nur zum Teil eine Veranlagungssache: Circa 40 Prozent unseres Glücks wird über Gene gesteuert, die für die Synthese von „glücklich machenden Stoffen“, den Aufbau und die Ausschüttung von Glückshormonen respektive deren „Produktionsstätten“ in verschiedenen Organen und Drüsen verantwortlich sind. Die restlichen 60 Prozent beeinflussen wir selbst. Mit anderen Worten: Das Glück ist ein Prozess, das entwickelt und trainiert werden kann. Glücklich sein kann man lernen.

Stellt sich natürlich die Frage, wie sich das Glück trainieren lässt. Ganz wichtig ist es, Selbstverantwortung für die eigenen Gefühle zu übernehmen. Glückliche Menschen legen den Fokus auf das eigene Denken und Handeln. Sie haben eine realistische positive Sicht auf die Welt, schieben nicht alles auf die äußeren Umstände. Vielmehr wissen Sie: Wenn sie sich schlecht fühlen, liegt das an ihnen selbst, nicht an anderen.

Ein Beispiel: Wir Verkäufer haben oft nicht die beste Meinung von unseren Kunden. Es herrschen Gedanken vor à la „Der Einkäufer von der Firma Meier, der Schmitt da, das ist ein richtiger Nörgelheini. Wenn ich schon seine Stimme höre, dann kommt mir die Galle hoch!“ oder „Jetzt muss ich wieder bei Firma Dingsda anrufen, da sitzt dieser Drache im Vorzimmer, wie komm ich bloß an der vorbei zum Entscheider Maier, ich muss unbedingt an den ran, ich hab mein Soll diesen Monat noch nicht erfüllt“. So denken viele Verkäufer – und werden dabei kreuzunglücklich. Denn was passiert? Sie schieben die Verantwortung für ihr schlechtes Gefühl auf die Kunden. Doch wir selbst haben die Deutungshoheit über unser Leben und unsre Gefühle – und so haben wir auch die Macht, sie positiv zu ändern!

DAS VERHALTEN BESTIMMT DAS ERGEBNIS

Was das Beispiel auch zeigt: Wir werden unglücklich, wenn wir unsre Wahrnehmung auf Störendes und Nerviges (wie die Stimme des Einkäufers oder die Funktion der Vorzimmerdame) richten, statt auf Dinge, die positiv sind und uns glücklicher machen könnten! Wir sollten trainieren, uns auf die guten Eigenschaften des Einkäufers Schmitt zu fokussieren, etwa, dass er zuverlässig und offen ist, uns sein Nörgeln – richtig verstanden – wertvolles Feedback zur Verbesserung sein könnte. Oder dass die Vorzimmerdame von Herrn Maier eine Verbündete sein kann, die uns weiterbringt. Und, dass Herr Maier nicht allein verantwortlich für den fehlenden Umsatz ist. Er ist ein Mensch, der viel zugänglicher wird, wenn wir ihn mit mehr Glück in unsrer Stimme auch etwas glücklicher machen.

Ändern wir unsre Wahrnehmung, dann ändert sich die Einstellung. Ändert sich die Einstellung, ändert sich das Verhalten. Und ändert sich das Verhalten, dann ändert sich auch das Ergebnis. Das ist ein sich selbst befördernder Kreislauf: Wenn wir uns mit dem Glück und dem Glücklich sein auseinandersetzen, lernen wir Wege kennen, es zu trainieren. Wenn wir das Glücklich sein trainieren, strahlen wir es nach Außen aus und gewinnen Kunden.

Und wenn wir damit leichter zu anderen Menschen durchdringen, können wir ihnen nicht nur mehr oder schneller etwas verkaufen, wir können auch ein bisschen Glücklich sein an sie weitergeben. Und damit wiederum steigt nicht nur die Abschlussquote, sondern auch das eigene Glücksgefühl.

Über den Autor:



Stefan Dederichs ist der Glücksmacher. Der heutige Unternehmer, Speaker, Trainer und Autor blickt auf eine holprige Jugendzeit zurück: Er litt unter Depressionen und hatte keinen leichten Start ins Berufsleben. Dennoch fand er Wege zu einem erfolgreichen und erfüllten Leben. Zwanzig Jahre galt er als der beste Verkäufer in seiner Branche, gründete Unternehmen und wurde zum erfolgreichen, lebensfrohen und selbstbewussten Menschen. Heute gibt Stefan Dederichs dieses Wissen, als gefragter Vortragsredner und Autor weiter.

Sein Motto: „Erfolg ist, was glücklich macht.“ Kürzlich ist sein Buch „**Glücksmacher. Zum Glück gibt's ... Wege**“ erschienen.

von Stefan Dederich