

Verkaufserfolge mit System

Warum im Vertrieb die Weiterbildung wichtig ist

KURT BUCK

Der Kunde – nie war er so wertvoll wie heute. Heiß umworben, mit immer neuen Angeboten überhäuft. Immer mehr Firmen laufen ihm hinterher. Weltweit. Doch der heutige „smart shopper“ ist schwer zu fassen. Angebot und Nachfrage – so einfach geht Verkaufen heute nicht mehr. Das einmal vorgedachte und geplante Verkaufsgespräch, es funktioniert nicht mehr. Die Umworbenen brauchen heute triftige Gründe, um sich für ein Angebot zu entscheiden. Und

sie wollen Verkäufer, die sich auf ihre Wünsche und Bedürfnisse einstellen, von denen sie nicht nur „abgefertigt“ werden. Kreativität beim Dienst am Kunden ist gefragt. Nicht nur der Preis, auch Zusatznutzen eines Produktes sind für ihn wichtig. Und die müssen ihm „mundgerecht“ serviert werden.

Doch mit dieser Situation sind viele Mitarbeiter mit Kundenkontakt überfordert. Wie sie eine enge Kundenbindung aufbauen können, haben sie nicht gelernt.

schen der Kommunikationsregeln, wenn denn der CRM-Gedanke beim Kunden ankommen soll. Regeln, die die Sprache betreffen. Nonverbal wie auch verbal. Der authentische Verkäufer, sein Wortschatz und die Ausdrucksform, seine Art der Präsentation und die persönliche Begeisterung beweisen welcher Verkäufer die Fähigkeiten besitzt, das Produkt oder die Maschinenanlage mit wertsteigernden Faktoren darzustellen und zu verkaufen.

Natürlich sind die Kenntnisse aus der Motivforschung für diesen Verkäufertyp wichtig. Und auch das Wissen aus der Wert-Erwartungstheorie ist sehr nützlich. Es sind neue Verkaufstechniken, die im Verkaufsgespräch für den Erfolg eingesetzt werden. Grundlagen der Verkaufsgesprächsführung werden zukünftig vorausgesetzt und nicht mehr über kostenintensive und zeitraubende Seminare vermittelt. Die Effizienz der Weiterbildung im Vertrieb steht sowieso auf dem Prüfstand.

Verkaufen mit Begeisterung

Zahlreiche Unternehmens-Beispiele zeigen, dass die Marktposition auch in einer rückläufigen Nachfrageentwicklung ausgebaut werden kann. Diese Unternehmen verstehen es, ihre Kunden an sich zu binden und so ihre Produkte und Leistungen besser zu verkaufen als ihre Wettbewerber. Sie zeigen, dass Verkaufen auch Spaß machen kann.

Die notwendige Flexibilisierung der Betriebe verlangt flexible Mitarbeiter, die nicht nur den Markt und das eigene Unternehmen kennen,

Kurt Buck ist Geschäftsführer der MMT Marketing Management Team Kurt Buck GmbH in 20354 Hamburg. Er arbeitet seit zehn Jahren als Marketingberater und Verkaufstrainer mit Schwerpunkt in mittelständischen Unternehmen. Tel. (040) 35 71 31 37, Fax (040) 35 71 31 88, info@mmt-hamburg.de

Die Verkaufsgespräche ändern sich

Die Zeiten der Produktverteilung sind schon lange vorbei. Auch die technischen Beschreibungen mit Nutzenargumentation haben bald ausgedient. Was folgt sind Verkaufsgespräche mit Bindungscharakter. Konzeptionell bereiten sich die Unternehmen darauf vor. Auf fast jeder Tagung wird die CRM-Strategie (Customer Relationship Management) diskutiert. Kosten-Nutzen. Was bringt was und welche Rolle spielt der Vertrieb im Kundenbindungsprozess? Die Antwort kann vorweggenommen werden: Die Gesprächsführung im Kundenkontakt verlangt besonders vom Verkäufer, aber auch von allen Mitarbeitern mit Kundenkontakt höchste Konzentration und das sichere Beherr-



sondern auch die geschäftliche und persönliche Situation des Kunden. Mitarbeiter, die Verhandlungstechniken beherrschen und bei einem „Nein“ des Kunden nicht gleich weglaufen. Die zuhören und die richtigen Fragen stellen. Die dem Kunden als Mensch begegnen und nicht als personifiziertes Fachwissen. Denen die Arbeit Spaß macht.

Langjährige Beobachtungen in den Unternehmen bei Inhabern, Außen- und Innendienstverkäufern haben gezeigt, dass dabei das begeisterte Verkaufen der eigenen Produkt- oder Dienstleistung noch unterentwickelt ist. Diese Betriebe sind gut beraten, ihre Verkaufsdefizite auszugleichen und im Rahmen einer Qualifizierungsstrategie ihren Verkaufs-Mitarbeitern zu mehr Sicherheit zu verhelfen. Der Ausbau der verkäuferischen Fähigkeit ist der Schlüsselfaktor für den Erfolg im Vertrieb.

In keinem anderen Arbeitsgebiet stehen Erfolg und Misserfolg so dicht beieinander wie bei einem Kundengespräch. Eine unpassende Geste, ein falsches Argument, eine missglückte Einwandsbehandlung entscheiden über das Gesprächsergebnis, über geschäftlichen und persönlichen Gewinn oder Verlust. Die Ausstrahlung und Argumentation des Verkäufers spielt dabei die alles entscheidende Rolle.

Die CD für erfolgreiches Verkaufen

Eine gezielte Qualifikation gibt im Vertrieb und für Mitarbeiter mit Kundenkontakt in dieser so wichtigen wie sensiblen Beziehung zum Kunden Sicherheit. Eine Investition, die sich schnell bezahlt macht, denn ein erfolgreicher Verkäufer ist für seine Firma Gold wert.

In Zeiten leerer Kassen wird gern an der Weiterbildung gespart. Aber ein Verkaufstraining muss nicht teuer sein. Jetzt ist es auch ohne Seminar- und Reisekosten möglich.

Mit der multimedialen Lernsoftware learn2sell kann zu jeder Zeit und an jedem Ort Verkaufsgesprächsführung trainiert werden. Kontinuierlich und systematisch. In

PRODUKTBESCHREIBUNG

learn2sell – Verkaufserfolge mit System

Sechs Lerneinheiten auf 25 Stunden verteilt (4-Tages-Seminar) stehen im Mittelpunkt der interaktiven Lern-CD-ROM „learn2sell“:

1. Die Vorbereitung: Das Verkaufsgespräch wird vorbereitet und die eigene Motivation erhöht.
2. Der Kundenkontakt: Sie erfahren, wie bei persönlichen und telefonischen Kontakten in der Praxis vorgegangen werden sollte.
3. Infos geben und Infos nehmen: Informationen zum Produkt geben und Informationen vom Kunden nehmen. Treffen Sie ins Schwarze der Kundenmotive, denn sonst gilt „Fachidiot schlägt Kunde tot“; also gut Zuhören und die gezielten Fragen stellen, nach dem Wert und nach der Erwartung.
4. Verhandeln und Argumentieren: Jetzt sind Sie gefordert; Einwände werden von Ihnen psychologisch behandelt und bei einem Nein

des Kunden fängt der erfolgreiche Verkäufer erst richtig an.

5. Der Auftragsabschluss: Keine Angst vor der Abschlussfrage; nicht weglaufen!

6. Die Kundenbindung vornehmen: Das systematische Engagement soll sich doch auch noch später für Sie lohnen!

Verkaufsgespräche müssen trainiert, trainiert und nochmals trainiert werden. Learn2sell bietet dem Verkäufer ein Instrument, womit der persönliche Lernerfolg überprüft werden kann: Der Nutzer erhält ein Abschlusszertifikat, wenn die fünf Tests und Abschlusstests erfolgreich abgeschlossen wurden.

Die CD-ROM, Audio-CD und Express-Lernkarte sind seit Februar 2003 verfügbar. Das komplette Set ist lieferbar in den Ausführungen als Einzel- oder Mehrplatzlizenz und auch als Netzwerklösung.

25 Lernstunden – was einem 4-Tage-Verkäuferseminar entspricht – und vielen praktischen Beispielen aus Handel, Industrie, Handwerk und Dienstleistungen wird Mitarbeitern mit Kundenkontakt anschaulich und leicht verständlich erfolgreiches Verkaufen vermittelt. Zu jedem Lernthema gibt es viele Übungen aus der realen Trainingsarbeit. Der Benutzer kann interaktiv mitarbeiten, indem er die Übungen ausdrückt und in der Praxis einsetzt.

Die Vorteile liegen für den Verkäufer und für das Unternehmen auf der Hand:

- Wissen durch systematisches Lernen sich anzueignen, das auch Spaßelemente beinhaltet. Denn Wissensaufnahme kann einfach sein. Was Spaß macht, lernt sich schneller und geht leichter von der Hand.
- Gezieltes Abrufen (Direkteinstieg) der Lerninhalte; besonders nützlich, wenn ein Auftragsgespräch ansteht.
- Praktische Gesprächsszenarien; zu jeder Lerneinheit stehen direkt ansteuerbar abrufbereit für die Bran-

chen Handel, Handwerk, Industrie und Dienstleistung Gesprächsbeispiele aus der Praxis zur Verfügung.

► Interaktive Übungsbeispiele zu ausgewählten Lerninhalten, damit der Verkäufer für jede Art von Kunden immer gerüstet ist.

► Totale individuelle Freiheit; der Mitarbeiter entscheidet, wann und was behandelt werden soll.

Zusammenfassend sei gesagt, dass die kommunikative Nahtstelle zwischen Kunde und Unternehmen vom Verkäufer, Außendienstmitarbeiter und Innendienstmitarbeiter vermehrt wahrgenommen werden muss, um die CRM-Strategie mit Leben zu füllen.

MM

FAZIT

- Sechs Lerneinheiten auf 25 Stunden verteilt
- Interaktiv Kundengesprächsführung optimieren
- Mit learn2sell allerorts trainieren und die Verkaufssicherheit erhöhen

www.maschinenmarkt.de

► learn2sell zum Anschauen

► Marketing-Serviceleistungen