

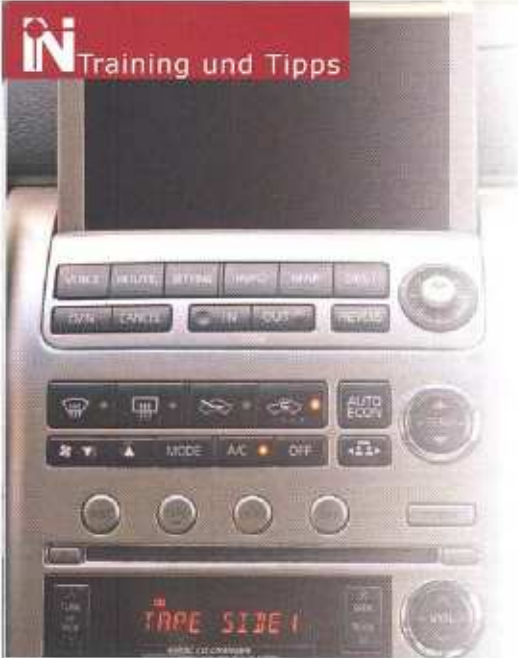
# Tipps & Training

- 092 DAS geht ja gar NICHT! – Teil 1
- 094 Dr. Torsten Will  
Die sechs Säulen des Erfolges  
Teil 2: Selbstachtung
- 098 Plattitüdenalarm! – Teil 1
- 102 Trainer Sascha Bartnitzki  
Die vier häufigsten Begeisterungs-Killer



- 106 Michael Strachowitz  
Neukunden begeistern  
Stammkunden pflegen

- 112 Network in der Provinz  
Wie Sie auch weit weg vom Schuss  
den Anschluss halten
- 114 Trainer Marc M. Galal  
Mit dem Navi durchs Verkaufsgespräch
- 116 Trainer Roland Arndt  
„Impuls-Coaching“
- 122 Souveränitäts-Experte Theo Bergauer  
Das goldene Dutzend ist voll



## Mit dem **Navi** durchs Verkaufsgespräch

Zum Auftrag bitte an der nächsten Kreuzung rechts abbiegen.

### ÜBER DEN AUTOR:



Marc M. Galal ist Vertriebs-  
experte und lizenziertes NLP-  
Trainer. Auf dieser Grundlage  
hat er das Verkaufskonzept  
NLS® Neuro-Linguistic-Selling  
entwickelt. Eine einzigartige  
Verkaufslinguistik macht NLS®  
zu einem unentbehrlichen  
Werkzeug für den modernen,  
professionellen Verkäufer.

Weitere Infos:  
[www.marccgalal.com](http://www.marccgalal.com)

*Ich liebe mein Navi. Brav führt es mich quer durch die Republik und sagt immer zur rechten Zeit an, wann ich rechts und wann ich links abbiegen muss. Nur manchmal muss ich, gefangen im Bermuda-Dreieck des Straßenverkehrs, immer wieder im Kreis herum fahren und das Navi findet sich einfach nicht mehr zurecht. Natürlich passiert das regelmäßig, wenn ich es besonders eilig habe und dann nehme ich mir jedes Mal vor, dass ich mich von dieser Technik nicht mehr so abhängig machen werde, sondern vor der nächsten Fahrt einen Blick in die Karte oder in den Routenplaner werfe.*

**G**ute Vorbereitung ist alles – bei Fahrten im Auto gilt das ebenso wie im Verkaufsgespräch, denn auch hier gibt es Schlaglöcher. Was wäre aber, wenn es so etwas wie ein Navi gäbe, das Sie von der ersten Kontaktaufnahme bis zum erfolgreichen Abschluss sicher durchs Verkaufsgespräch leiten würde? Zwar gibt es kein technisches Spielzeug, das Sie durchs Gespräch lotst, aber eine Strategie, mit der Sie garantiert am Ziel ankommen

1. Finden Sie heraus, was das Problem des Kunden ist, wo sein Schmerz und seine unerfüllten Wünsche liegen.
2. Verstärken Sie das Problem und den Schmerz.

3. Fungieren Sie als Problemlöser und offerieren Sie Ihrem Gesprächspartner eine Lösung, die ohne Ihr Produkt oder Ihre Dienstleistung nicht möglich wäre.

Diese Strategie funktioniert immer. Wichtig ist nur, dass Sie trotz des einfachen und effektiven Vorgehens den Kunden nicht in eine Schablone pressen, sondern ihn als Individuum wahrnehmen. Wenn Sie also Mimik, Gestik und Sprechweise auf Ihr Gegenüber abstimmen, dann werden Sie schon bald hören: „Abschluss – Sie haben Ihr Ziel erreicht“.

### Nachhilfe in Sachen Beziehungspflege

Es gibt kaum ein Wort, das junge Vertriebsmitarbeiter so häufig hören wie „Beziehungsauf-



### Skeptische Kunden sind auch nur Kunden ...

Es gibt Menschen, zu denen hat man gleich einen Draht. Es ist nicht schwer mit ihnen zu plaudern – irgendwie stimmt die Chemie einfach. Und dann gibt es Menschen, die lassen nichts raus. Sie taxieren, beleuchten und geben nur die notwendigsten Informationen preis. Ihnen etwas zu verkaufen, ist alles andere als leicht. Sie sind sehr gut informiert, verschlossen und skeptisch, doch wenn man sich einmal ihr Vertrauen verdient hat, sind sie treue Kunden. Doch wie erlangt man ihr Vertrauen? Mit Fingerspitzengefühl und viel Geduld. Drei Regeln sollten Sie bei solchen Skeptikern unbedingt beachten oder Sie sind sie (für immer) los:

1. *Versuchen Sie niemals beim ersten Treffen einen Abschluss zu machen. Mehr noch als sonst ist das Verkaufsgespräch mit diesem Menschen ein Spiel. Normalerweise drängen Sie Ihren Kunden? Dann haben Sie hier bereits verloren.*
2. *Fangen Sie niemals damit an, übers Geschäft zu reden. Ihr Kunde entscheidet, wann er soweit ist. Sie können es nicht abwarten? Dann haben Sie es offenbar nötig und Ihr Kunde ist schneller weg, als Sie „Preisnachlass“ sagen können.*
3. *Bauen Sie möglichst wenig Druck auf. Wahnsinns-Sonderangebote lassen Ihren Kunden noch misstrauischer werden und misstrauische Kunden unterschreiben nicht.*

bau“. Dass es wichtig ist, eine gute und vertrauensvolle Beziehung zum Kunden aufzubauen, ist nachvollziehbar, doch das Wort geistert durch die Vertriebswelt als würde die reine Nennung bereits bewirken, dass alle wissen, was zu tun ist. Wie aber geht Beziehungsaufbau? Aufmerksamkeit, Interesse und Geduld sind notwendig, um ein First-Class-Beziehungspfleger zu werden. Folgende drei Stufen sind ebenso simpel wie effektiv:

1. *Anerkennung: Sie schildern Ihrem Kunden, was Ihnen besonders positiv aufgefallen ist. „Ihre Homepage wirkt sehr professionell und transparent.“*
2. *Begründung für Anerkennung: Sie begründen Ihr Lob und benutzen dafür die „weil-Brücke“. „Alles wirkt stimmig, weil die Strukturen klar definiert und die Seiten trotz der Fülle an Informationen und Bildern nicht überladen sind.“*
3. *W-Frage: Sie stellen eine W-Frage. „Was hat Sie dazu bewogen, Ihre Internetpräsenz so massiv auszubauen?“*

Das Tolle an den drei Stufen des Beziehungsaufbaus ist, dass es keine Branche gibt, für die sie nicht gelten. Der Kunde zweifelt nicht daran, dass Sie es ernst meinen, weil Sie Argumente für Ihre Anerkennung liefern.

Betrachten Sie das erste Gespräch als informelles Treffen und kommunizieren Sie das auch so. Schildern Sie alle Vorzüge Ihres Produktes und sprechen Sie gezielt den Verstand an. Schnüren Sie Ihrem Gesprächspartner ein Info-Paket zur Ansicht und rufen Sie ihn nach einigen Tagen an. Sprechen Sie mit ihm über das Produkt und darüber, was ihm positiv und negativ aufgefallen ist. Seien Sie aufmerksam. Vielleicht ist ein weiteres persönliches Treffen ratsam. Doch spätestens dann wird Ihr Kunde über den Preis sprechen wollen. Machen Sie ihm ein gutes Angebot, aber stapeln Sie nicht zu tief. Sie sind jetzt auf dem besten Weg, eine Beziehung zu Ihrem Kunden aufzubauen und es liegt in der Natur des Menschen, dass wir Personen, die wir schätzen, nicht übervorteilen wollen. Verkaufen ist ein Spiel und jetzt gewinnen Sie! 🍀