

# Verkaufskompetenz für DIY-Verkäufer

**W**arum sympathische Verkäufer mehr Aufträge erhalten. Teil 8 der neuen Ewald W. Schneider-Serie.

- Geben Sie Ihrem Gesprächspartner, der bei Ihnen anruft, ein klares Bild von sich. Dazu gehört u. a.:
- Die Vermeidung von weit-schweifigen Vorreden.
- Der Einsatz von Sprachpausen, damit Ihr Gesprächspartner Sie wirklich versteht und auch bei Bedarf mitschreiben kann.
- Erfragen Sie den Namen des Anrufers exakt, damit sie den Namen angemessen oft während des Dialogs nennen können. Profis wissen: Regelmäßige Namensnennung macht nicht nur am Telefon sympathisch.
- Lächeln Sie am Telefon – am besten in einen Spiegel. Der Anrufer kann es hören und fühlen
- Wenn Sie am Telefon rauchen, essen, trinken oder den Telefonhörer als erster hinschmeißen, zeigen Sie hierdurch Ihr fehlendes Interesse an Ihrem Kunden.
- Es ist oft grausam welche konfliktauslösenden Formulierungen manche Verkäufer Ihren Kunden am Telefon zumuten. Beispiele:
- „Dann stelle ich mal durch.“ Besser: „Danke schön für Ihren Anruf. Dieses Projekt bearbeitet

Frau Gabriele Freundlich bei uns. Ich verbinde Sie jetzt mit Frau Freundlich.“

- „Wie war der Name noch mal?“ Was soll Ihr armer Kunde darauf sagen – er lebt ja noch.

## ■ ■ ■ + Serie

Bitte überlegen Sie auch, welche Pausenmusik Sie Ihren wartenden Anrufern zumuten, während Sie versuchen, ihn irgendwo hin zu verbinden. Die Frage der Mitarbeiter am Telefon: „WURUM geht es?“ ist in vielen Unternehmen mittlerweile leider gelebte Praxis. Viele Anrufer die etwas kaufen wollen oder eine telefonische Beratung erwarten, trifft diese Frage wie ein Keulenschlag. Sie stammeln dann irgendwelches wirres Zeug, weil sie auf diese WURUM-Frage nicht vorbereitet waren. Off fühlt sich der Anrufer dann so unwohl und blockt freundlich aber bestimmt ab. Und schon haben Sie Ihrer Firma oder Ihrem Baumarkt wieder so einen lästigen Kunden „vom Hals gehalten“. Am schlimmsten ist jedoch, dass sie es nicht einmal gemerkt haben. Wenn Mitarbeitern erst einmal bewusst gemacht wurde, dass

man alle bekannten unzufriedenen Kunden mit dem Faktor sieben multiplizieren kann, um die Anzahl aller unzufriedenen Kunden zu ermitteln, ist einiges erreicht. Weitere Tipps:

Die Wahl der Krawatte signalisiert der Welt, ob ein Mann auf dem Wege nach oben ist, ob er bereits angekommen ist, oder ob er nicht mehr weiterkommt. Also zeigen auch Sie als Key-Accounter, dass Sie Stil haben. Überlassen Sie die Zeiten, in denen Sie die Krawatte als notwendiges Übel betrachtet, oder ihren Kauf gar der Schwiegermutter überlassen haben, endgültig der Vergangenheit. Die Krawatte als Spiegel Ihrer Persönlichkeit – schenken Sie ihr fortan die Beachtung, die ihr zusteht. Selbstverständlich können Sie auch ganz ohne Krawatte auftreten. Das ist heute durchaus üblich. Dann sollten Sie aber mindestens ein gut gebügeltes einfarbiges Oberhemd unter Ihrer ebenfalls gebügelten Anzugjacke tragen. Gegen eine saubere Jeans ist nichts einzuwenden. Sie vermittelt die Botschaft: Ich kann nicht nur beraten, sondern auch anpacken. Ab 25 Grad können Sie auch Ihre Jacke zu Hause lassen – besser ohne Jacke, dafür auch ohne Schweißkränze.

Ihre Socken entscheiden, ob Sie sich in Ihrer Haut wohl fühlen und ob Sie wirklich Stil haben – dunkle elegante und neutrale Töne müssen einfach sein. Leuchtende



Farben oder auffällige Muster lassen Sie nicht interessant oder witzig erscheinen, sondern zeugen nur von ungesundem Geltungsdrang. Weiße Socken sind grausam und durch nichts zu rechtfertigen.

Welche Schuhe trägt der Erfolgreiche? Schwarz und geschnürt! Vergessen Sie Ihre Maxime, dass ein oder zwei paar gute Lederschuhe und ein Paar Sportschuhe alle Eventualitäten abdecken.

Gleich nach Ihrer Jacke (passend zur Jeans) sagt Ihre edle Ledermappe (statt Pilotenkoffer), welche Stellung Sie im Unternehmen als Key-Accounter einnehmen. Sie sind damit äußerst mobil und professionell wirken Sie allemal damit. Auch ein Baumarktmitarbeiter sollte sich diese Erkenntnis zu eigen machen und zumindest einen Schreibblock mit sich tragen. Als „Blitzableiter“ eignet sich dieser Block immer. Auf jeden Fall besser, als die Hände gelangweilt in der Tasche zu haben. ■

**■ ■ ■ Kontakt**  
 Ewald W. Schneider  
 Verkaufstrainer  
[www.ewald-w-schneider.de](http://www.ewald-w-schneider.de)