

# Von den Chancen beim After-Sale

## Erfolgreiche Abschlusstechniken – Teil 7 einer praxisnahen Ratgeberreihe zum Thema Verkäuferkompetenz in Bau- und Gartenmärkten

Man hat bis hierhin alles richtig gemacht. Man hat den Auftrag erhalten zu liefern. Jetzt beginnt After-Sale: Leider machen viele Verkäufer und Verkäuferinnen dann oft den Fehler, das entgegengebrachte Vertrauen ihrer Kunden zu missbrauchen! Sie sehen hier leider die einmalige Gelegenheit, einen Geschäftspartner, der nicht ständig alle angebotenen Produkte penibel einem Wettbewerbsvergleich unterzieht, „über den Leisten zu ziehen“. Sie glauben, hier einfaches Spiel zu haben, wenn es mal darum geht, einen Ladenhüter unters Volk zu bringen, oder schlicht, um endlich auch einmal einen „guten Preis“ zu verkaufen. Da denken leider viele Verkäufer zunächst an **den Kunden**, der nicht mehr als les so genau überprüft.

Die endgültige Weihe als Topverkäufer erhält man aber nur, wenn man nach einem erteilten Auftrag seinen Job sehr gut weiter macht und seinen Kunden hundertprozentig zufrieden stellt – besser noch, ihn begeistert. Das ist dann der Nährboden, auf dem die Weiterempfehlung wächst (Cross Selling). Natürlich darf dabei nicht vergessen werden, den „begeisterten“ Kunden um eine konkrete Weiterempfehlung zu bitten. Von selbst empfehlen

Kunden einen nicht unbedingt weiter – da muss man schon etwas nachhelfen. Vereinfacht ausgedrückt funktioniert Vertrauen wie ein Ping-Pong-Spiel. Man bekommt immer nur soviel zurück, wie man gegeben hat. Das bedeutet, wenn ich dem anderen vertraue, wird er mir auch vertrauen. Wenn ihr Kunde einen dabei erwischt, dass sein Vertrauen missbraucht wird, so ist man einen Kunden los – und zwar für immer. Cross Selling kann dann sowieso getrost vergessen werden!

Dass sich Verkäufer für einen Auftrag bedanken, sollte bereits fest einprogrammiert sein. Vielfach ist jedoch zu hören: „Ich wollte Ihnen nur Bescheid geben, dass die Anlage geliefert wird!“ Natürlich kein „Danke schön für den erteilten Auftrag, Herr Kleppel. Wir möchten jetzt mit Ihnen einen konkreten Liefertermin vereinbaren.“ Was dort von den „Abwicklungsabteilungen“ verzapft wird, ist oft grausam.

Garantiert werden sollte dem Kunden eine prompte Abwicklung! Zu ihm muss man ehrlich sein! Man kann ihn auch ruhig loben! Wann hat man zum letzten Mal nach dem Kaufabschluss Streicheleinheiten an seinen Kunden verteilt? Wenn Chefs schon nicht erkennen, dass

„verweigertes Lob verweigertes Gehalt“ ist, so braucht man den Fehler nicht bei seinen Kunden zu machen. Man kann sich durchaus für die Zeit des Kunden bedanken! So wertvoll wie die eigene Zeit ist die Zeit des Kunden allemal. Man kann Einladungen aussprechen! Gedacht werden sollte an die zusätzliche Vertiefung der Kontakte auf Hausmessen, Betriebsbesichtigungen, Schulungen usw.! Leider haben bisher erst wenige (ertragreiche) Unternehmen die erheblichen Chancen der Vernetzung mit Kunden erkannt.

Fazit: Wer sich nach dem „Ja“ seines Kunden bequem zurücklehnt, handelt fahrlässig. Denn: Nach dem Auftrag ist immer vor dem Auftrag! Auch wenn in nächster Zeit kein weiterer Auftrag zu erwarten ist! Man hat die riesige Chance „mit Hilfe“ seines „begeisterten“ Kunden weitere Kunden zu akquirieren, also die Chance auf Cross Selling. □

### Verkäuferkompetenz 7

Dies ist Teil 7 einer umfassenden praxisnahen DIY-Ratgeberreihe für Verkäufer. Im nächsten Heft informieren wir zum Thema „Cross Selling“. Autor dieses Artikels ist der langjährige Verkaufstrainer

Ewald W. Schneider  
27624 Bad Bederkesa  
Tel.: 04745/6319

[www.ewald-w-schneider.de](http://www.ewald-w-schneider.de)

## Frauen haben Angst vor hohen Gehältern

Weibliche Anwärter auf Führungspositionen fordern bei Online-Bewerbungen nur halb so oft ein Gehalt oberhalb von 75.000 € pro Jahr wie männliche Kandidaten.

Das ist das Ergebnis einer Befragung des Internet-Karriereportals JobScout24. Nur 5,5 Prozent der weiblichen, aber immerhin 14 Prozent der männlichen Anwärter auf Führungspositionen geben einen Gehaltswunsch zwischen 75.000 und 100.000 € pro Jahr an.

Das entgegengesetzte Bild zeigt sich im Gehaltsspektrum von 20.000 bis 30.000 € pro Jahr: Von den knapp 3.400 Bewerberinnen, die über JobScout24 eine Leitungsfunktion in Unternehmen, Forschungseinrichtungen, Medien, Verwaltung und Kultur suchen, wünschen sich 16,2 Prozent ein eher durchschnittliches Jahreseinkommen. Bei den Männern sind es dagegen lediglich 6,6 Prozent.

JobScout24-Marketingleiter Thilo Rieg sieht in der Tatsache, dass nur ein kleiner Prozentsatz der hochqualifizierten Bewerberinnen auch ein Spitzengehalt zur Grundlage der Jobwahl macht, das konservative Rollenverständnis widerspiegelt, das in weiten Teilen des Spitzenmanagements herrscht: „Frauen finden sich hier insgesamt noch sehr viel seltener als gleichqualifizierte Männer“, so Rieg.