

## Beziehungsaufbau im Verkauf So kommen Sie „gut rüber“!



Ob wir ein Produkt oder eine Dienstleistung bei Anbieter A oder B kaufen, ist oftmals eine Frage der Sympathie und des Vertrauens. Wir kaufen gerne bei Menschen, die wir kennen und mögen. Das weiß eigentlich auch jeder Verkäufer und doch präsentieren viele sofort die Eigenschaften und Vorteile ihres Produkts, anstatt sich zunächst Zeit für den Aufbau einer Beziehung zu nehmen. Dieser erste Schritt des Verkaufsprozesses ist jedoch entscheidend für einen späteren Verkaufserfolg.

**Ziel des Beziehungsaufbaus** ist es, in Kontakt mit dem Kunden zu kommen und dabei einen positiven ersten Eindruck zu hinterlassen. Es geht darum, eine für den Kunden **positive Atmosphäre** zu schaffen und dafür zu sorgen, dass der Kunde sich wohlfühlt. Verkaufsgespräche entscheiden sich manchmal innerhalb von wenigen Sekunden. Wirkt der Verkäufer auf den Kunden unsympathisch, hat er bereits verloren. Wer hingegen „gut rüberkommt“, erhält einen Vertrauensbonus. Gleichzeitig kann der Verkäufer in dieser Phase des Verkaufsgesprächs herausfinden, was dem Kunden wichtig ist und welche Beweggründe ihn leiten. Eine Beziehung aufzubauen fällt nicht jedem Verkäufer leicht. Was gilt es zu beachten?

**Verkaufen ist Einstellungssache!** Der Verkäufer selbst muss guter Stimmung sein, bevor er auf den Kunden zugeht. Dafür braucht er eine positive Einstellung zu seinem Beruf und seinen Kunden. Wichtiger als „was“ gesagt wird, ist „wie“ es gesagt wird. **Körpersprache und Mimik** sagen mehr über einen Menschen aus als 1000 Worte. Ein guter Verkäufer zeichnet sich dadurch aus, dass seine Körpersprache und das gesprochene Wort in Einklang stehen. Das sorgt für ein hohes Maß an Glaubwürdigkeit und schafft Vertrauen.

### Beziehungsaufbau - so können Sie das Gespräch beginnen:

- Suchen Sie schon lange nach ...?
- Was ist Ihnen besonders wichtig?
- Warum ist Ihnen das wichtig?
- Welches Produkt nutzen Sie bislang?
- Würde ... die Situation verbessern?
- Sehen Sie sich in Ruhe um. Geben Sie mir ein Zeichen, wenn Sie etwas wissen wollen.
- Kann ich Ihnen ein Getränk, etwas zum Probieren, ... anbieten?

**Überraschend anders sein!** „Kann ich Ihnen helfen?“ „Nein, danke, ich sehe mich nur um.“ Die Standardfrage des Verkäufers führt unwillkürlich zur Standardantwort des Kunden. Besser ist es, einen anderen Gesprächseinstieg zu suchen, der dem Kunden signalisiert, dass er willkommen ist. (siehe gelbe Box).

Ein wichtiges Erfolgsrezept ist **„aktives Zuhören“**. Indem der Verkäufer Fragen stellt und dem Kunden aufmerksam zuhört, zeigt er echtes Interesse und sein

Bemühen, für den Kunden die beste Lösung zu finden. Sinnvoll ist es auch, die Angaben des Kunden von Zeit zu Zeit zusammenzufassen. Wer sich Notizen macht, zeigt, dass er sich intensiv mit den Kundenwünschen beschäftigt will.

Sympathie und Vertrauen werden auf der **emotionalen Ebene** geweckt. Spitzenverkäufer haben gelernt, die Emotionen des Kunden zu beeinflussen. Wollen Sie oder Ihre Verkäufer Ihre Fähigkeiten im Beziehungsaufbau und in den weiteren Schritten des Verkaufsprozesses verbessern? Wir helfen Ihnen gerne dabei!

Bild: aboutpixel.de / beeren-smiley © erika gugler

### Zitat des Monats

„Solange man selbst redet, erfährt man nichts.“

Marie von Ebner-Eschenbach

### Internationale MicroLearning Konferenz in Salzburg BEITRAINING® zeigt Anwendung in der Praxis

Wie effektiv ist MicroLearning? Wie kann die Effektivität gemessen werden? Wie lässt sich beides optimieren? Zum Forschungsstand dieser Fragen fand vom 7. - 8. Juli 2011 die "MicroLearning 5.0" an der Universität Innsbruck statt.



Als Gastredner zeigte Andreas C. Fürsattel, Geschäftsführer von **BEITRAINING®** International, einem hochkarätig besetzten Fachpublikum, wie **BEITRAINING®** die Vorteile von MicroLearning für die Verfestigung von Wissen nutzt. Dabei setzen wir bewusst auf die Kombination von Präsenztraining und E-Learning mit Hilfe des von den Research Studios Austria entwickelten KnowledgePulse®.

Das MicroLernen mit dem KnowledgePulse® revolutioniert die innerbetriebliche Aus- und Weiterbildung, indem das Lernen am Arbeitsplatz einfach und mit geringem zeitlichem Aufwand ermöglicht wird. Mehr Informationen unter:

[www.knowledgepulse.de](http://www.knowledgepulse.de)  
[www.bl-systems.eu](http://www.bl-systems.eu)



Hirschstettner Str. 89/H8  
A – 1220 Wien  
Tel.: +43-699 19 97 12 50  
Fax: + 43-1 99 71 64 81 1  
austria@bei-training.at  
www.bei-training.at