

Verkaufen statt beraten!



Im Unterschied zu „Beratern“ sind Verkäufer Mitarbeiter, die von sich aus aktiv werden, um neue Kunden zu gewinnen bzw. Zusatzverkauf zu lukrieren. Sie warten nicht, bis der Kunde zu ihnen kommt. Sie gehen aktiv auf die Kunden zu.

Selbstverständlich beraten sie diesen nach bestem Wissen und Gewissen. Womit hier klar erkennbar wird, dass es keine Trennung zwischen Berater und Verkäufer gibt. Ein guter Verkäufer ist auch immer ein guter Berater. Doch steht für ihn im Vordergrund, Umsatz zu generieren. Um das zu erreichen, erfüllt er nicht nur die Wünsche seiner Kunden, sondern bietet und verkauft zusätzliche Leistungen, von denen der Kunde zuvor noch nichts wusste.

Ein aktiver Verkäufer weckt somit auch Bedürfnisse und genau das erwarten die Kunden von heute. Sie wollen nicht nur „nett und kompetent beraten werden“, sondern auch klare Aussagen, was sie zu tun haben. Gute Verkäufer sind in der Lage, Problemlösungen anzubieten sowie den Nutzen von Produkt und Dienstleistung sicher darzustellen.

Mit Empathie und Ausstrahlung punkten!

Die Qualität Ihrer Kommunikation bestimmt die Qualität Ihrer Beziehungen! Aktuelle Studien bestätigen, dass ein erfolgreiches Verkaufsgespräch nur zu 15% vom Fachwissen und zu 85% von unserer Persönlichkeit abhängt. Die wichtigste Fähigkeit in Verkauf und

Beratung ist daher unsere Kommunikation und somit die Fähigkeit, Beziehung und Vertrauen zu anderen Menschen aufzubauen.

Im Laufe eines Gespräches werden viele Informationen ausgetauscht – verbale Informationen durch Worte und non-verbale Informationen durch Gefühle, Gestik, Mimik und Körpersprache. Beim bewussten Senden von Informationen verwenden wir viel Energie darauf, uns die „richtigen Worte“ zurechtzulegen, und weniger darauf, wie wir auf andere wirken.

Der „Zuhörer“ wird somit zum „Zuschauer“. Ihre Körperhaltung, das sichtbare Äußere, spiegelt Ihre innere Einstellung. Negative Gedanken und Gefühle lassen sich meist im Gesichtsausdruck oder in unserer Körpersprache ablesen – viele Menschen haben hängende Schultern, wirken somit schlaff und schwach, als wüssten sie selbst nicht genau, was sie wollen – entsprechend sind ihre Bewegungen unsicher und kraftlos.

Meist werden solche Verkäufer/Berater nicht ernst genommen und können sich nur schwer durchsetzen. Üben Sie daher eine starke Haltung – nehmen Sie die Schultern leicht und locker zurück und stehen Sie mit beiden Beinen fest am Boden, so können Sie Ihren

Standpunkt gut vertreten und wirken überzeugend. Laut aktuellen Studien bestimmt unsere Körpersprache zu 55% unsere Wirkung auf andere – ganz nach einem alten Sprichwort: „Deine Zunge kann lügen, dein Körper jedoch nicht.“

Basis für ein erfolgreiches Gespräch ist neben Körpersprache und Stimme der Blickkontakt – er schafft Nähe zum Gegenüber, er vermittelt Zuwendung und Aufmerksamkeit und ist wie eine Brücke, auf der unsere Nachricht transportiert wird.

Bei der Stimme kommt es vor allem auf Klangfarbe, Tonfall und Sprechtempo an. Tiefe Stimmen wirken überzeugender und beruhigender als helle Stimmen. Unsere Persönlichkeit kommt auch über unser Sprechtempo zum Ausdruck; um gut verstanden zu werden, eignet sich ein langsames Sprechtempo mit genügend Pausen. In dieser Zeit bekommt der Zuhörer Zeit, das Gesagte zu verstehen und zu verarbeiten. Wechseln Sie Tonfall, Sprechgeschwindigkeit und Lautstärke je nach Wichtigkeit Ihrer Aussage und vermeiden Sie Monotonie.

Bevor ich aber das erste Wort sage, kommt der wichtigste Teil des Redens, das ZU-Hören und HIN-Hören. Auch hier sollte meine volle Aufmerksamkeit auf meinen Gesprächspartner gerichtet sein, um auch „mit dem Herzen zu hören“ und nicht nur mit den Ohren. Ich höre so nicht nur, was der andere sagt, sondern auch, was er „nicht“ sagt, vielleicht gar nicht ausdrücken kann oder nicht einmal bewusst weiß. Ich erhalte so eine ganze Reihe von Informationen über seinen derzeitigen Gemütszustand, seine Gesundheit und seine Lebenseinstellung. Die eigentliche Wortinformation ist dabei oft das Unwichtigste.

Begeisterung steckt an!

Der beste Weg, jemanden für eine Idee, ein Produkt oder ein Projekt zu begeistern, ist der, selbst begeistert

zu sein und es auch zu zeigen. Begeisterung ist ein Gefühl, das von innen kommen muss – nur so sind Sie im Verkauf und in der Beratung erfolgreich.

Wenn Sie keine Begeisterung empfinden, können Sie auch niemand anderen emotional mitreißen – ganz nach dem Motto „was Du in anderen entfachen willst, muss in Dir selbst brennen“! Kundenbindung entsteht in erster Linie durch Emotion und nicht durch den Verkaufsvorgang an sich. Wenn der Kunde begeistert ist, dann ist der Geschäftsabschluss nur eine Formalie, die scheinbar zur Nebensache wird.

Begeisterung ist am leichtesten zu wecken, wenn Sie echte und klare Ziele im Leben haben, Dinge, auf die Sie sich wirklich freuen. Lassen Sie dem freien Lauf und die Begeisterung in Ihnen wird wachsen. Nehmen Sie sich, wenn Sie morgens aufwachen, eine Minute Zeit, um an etwas Erfreuliches bzw. um an Dinge zu denken, wofür Sie dankbar sind. So geben Sie Ihrem Leben Antrieb und gewinnen eine neue Sicht der Dinge. Begeistern Sie sich für Ihren Job, Ihre Apotheke, Ihr Team und für Ihre Marken. Und ganz wichtig – geben Sie immer Ihr Allerbestes und somit begeistern Sie letztendlich Ihre Kunden und zwar nachhaltig. Seien Sie die oder der erste, der Bewegung in die Gegenwart bringt und Dinge entscheidend positiv gestaltet. Wollen Sie und Ihr Team ein überdurchschnittliches Resultat; dann beginnen Sie heute noch mit einer außergewöhnlichen Vorbereitung. Stellen Sie Ihr Team und Ihre Kunden auf Erfolgskurs ein.

„Es spielt keine Rolle, wie man sich an Sie erinnert, sondern es spielt eine viel größere Rolle, dass man sich an Sie erinnert“!

(Harvey Mackay)

Herzlichst, Ihre
Gabriele Wimpler



ZUR PERSON:

Gabriele WIMMLER - TOP 100-Trainerin, Coach & Rednerin



Der beste Weg, jemanden für eine Idee oder ein Produkt zu gewinnen, ist die eigene Begeisterungsfähigkeit. Mit viel Gespür und Charme bewegt sie dabei Menschen, täglich ihr Bestes zu geben, sich ihrer Einzigartigkeit bewusst zu werden und schafft somit die Basis für neue Erfolgswege. Als Motivations- und Persönlichkeitstrainerin gibt die langjährige Referentin und selbst ausgebildete PKA ihre Praxis-Erfahrung in Verkauf und Persönlichkeitsentwicklung aus ihrer sehr erfolgreichen Tätigkeit in der Pharma- und Kosmetikindustrie weiter. Sie zählt zu den TOP 100 Trainern im deutschsprachigen Raum und zählt namhafte nationale und internationale Unternehmen zu ihren begeisterten Kunden.

www.gabriele-wimpler.at

Seminare mit Qualitäts-, Erlebnis-, Nachhaltigkeits- und Herzlichkeitsgarantie!