

Verkauf verlangt viel Gespür

Ein guter Verkäufer muss einiges an Qualitäten auf sich vereinigen. Wie man ein noch besserer Verkäufer werden kann, darüber haben wir uns mit Unternehmensberaterin Jacqueline Steffen unterhalten.

Altgediente Verkäufer neigen dazu, zu sagen, verkaufsorientiertes Denken könne nicht angelehrt werden. Teilen Sie diese Meinung?

Jacqueline Steffen: «Nein, absolut nicht. Und das kann ich aus eigener Erfahrung sagen. Bis zur Gründung meines Unternehmens vor 15 Jahren war ich nicht im Verkauf tätig. Ich habe mir dieses Denken also auch angelehrt.»

Welche besonderen Fähigkeiten muss ein Verkäufer neben dem Fachwissen mitbringen?

Jacqueline Steffen: «Ein Verkäufer muss die Beziehungsebene zum Kunden herstellen und Vertrauen aufbauen können. Das dazu nötige Know-how aus der Psychologie und Soziologie lässt sich mit einer verkaufsorientierten Ausbildung erwerben. Ein guter Verkäufer muss aber unbedingt Menschen mögen sowie offen und ehrlich auf sie zugehen

«Klassische Verkäufer reden oft zu viel und texten den Kunden

ZU.»

Jacqueline Steffen
 bfg, dipl.
 Betriebs-
 ökonomin



Ein guter Verkäufer stellt in erster Linie die Bedürfnisse des Kunden in den Vordergrund. FOTO: A

können. Weitere Voraussetzung ist die unabdingbare Leidenschaft für die Kommunikation mit Mitmenschen.»

Welches sind aus Ihrer Sicht die erfolgsentscheidenden Faktoren bei einem Gespräch?

Jacqueline Steffen: «Klassische Verkäufer reden zu viel und texten den Kunden zu. Ein guter Verkäufer ist ein aufmerksamer Zuhörer. Er lässt den Kunden reden und stellt ihn und seine Bedürfnisse in den Vordergrund. Darauf werden die offenen Fragen sachlich diskutiert. Dabei müssen

die Nutzungsargumente und nicht die Verkaufsargumente im Vordergrund stehen.»

Das tönt jetzt alles sehr sachlich. Einkaufen hat doch auch etwas mit Emotionen zu tun?

Jacqueline Steffen: «Ein Gespräch besteht immer aus einer emotionalen und einer Sachebene. Damit ein gutes Gespräch zustande kommt, braucht es eine stimmige Beziehungsebene, welche auf Vertrauen, Interesse und gegenseitiger Wertschätzung basiert. Für mich ist es essenziell, dass der Verkäufer Empathie hat

und auf sein Gegenüber gut eingehen kann.»

Welchen Tipp möchten Sie einem erfolgreichen Verkäufer noch mitgeben?

Jacqueline Steffen: «Ich erlebe es oft, dass Verkäufer ein schlechtes Image haben. Das sollte eigentlich nicht sein. Ein guter Verkäufer, der seine Kunden optimal beraten und betreuen kann, darf stolz auf seinen Job sein.»

Ruedi Bomatter
www.topverkaeufer.20min.ch
www.steffen-coaching.ch
www.verkaufsstrategien.ch