

8 STUFEN ZUM VERKAUFSERFOLG



Sarah Wagner und Daniel Schöppl haben daher nach Ihrem Studienabschluss als Kommunikationswirtin und als Betriebswirt bei SCIAM Medienhaus ein einjähriges Traineeprogramm begonnen. Eine ihrer Stationen führte sie kürzlich zu ihrem ersten externen Training bei VBC in Mödling.

Text: Sarah Wagner und Daniel Schöppl

Geschichte des Unternehmens, Verständnis für die eigene Marke, Hintergrundinformationen über Fachmedien. Psychologie des persönlichen Verkaufs, Kontaktpunktmanagement, Verkaufsprozess-Organisation. Wir kommen aus ganz unterschiedlichen Gegenden und Bereichen. Ich aus Düsseldorf mit einer Ausbildung als Kommunikationswirtin und Daniel aus Linz mit einem BWL-Studium. Uns war beiden klar, dass wir noch viel zu lernen haben würden. Wie umfangreich und spannend die Welt des Verkaufs sein würde, wurde uns dennoch erst nach und nach klar. Aus möglichst vielen unterschiedlichen Quellen das große Gemeinsame, den Kern des Verkaufs herauszuarbeiten – das ist unser Ziel in diesem Jahr.

Interne Workshops, Mentoring durch erfahrene Kollegen und Learning by Doing prägen unseren Arbeitstag – langweilig war uns noch keine Minute – ganz im Gegenteil. Und Mitte August hatten wir dann erstmals ein externes Training auf dem Ausbildungsplan. Ganz schön aufregend.

Zwei Wochen vor Beginn des Seminars – für uns war der Termin eigentlich noch weit weg – leuchtete ein Brief im Email-Postfach auf. Er stattete uns mit allen Details zu den kommenden drei Tagen aus und lud uns zur Online-Vorbereitung inklusive Verkaufs-Kompetenz-Check ein.

Eine Anregung quasi, uns Gedanken über unseren eignen Verkaufsalltag zu machen und die Ausprägung von diversen verkäuferischen Fähigkeiten und Fertigkeiten zu analysieren. Wir waren

gespannt auf unsere Profile ... Es waren ja nicht die ersten in unserer Trainee-Laufbahn, wir hatten schon davor ein Insights®-Verhaltensprofil erstellt. Die offene Diskussion über die Ergebnisse solcher Analysen im Team hatten wir kennen- und schätzen gelernt. So hatten wir also bereits ein paar Anhaltspunkte, worauf wir uns aus Sicht unserer Mentoren in den drei Tagen Workshop konzentrieren sollten. Wir waren gespannt!

Tag 1 – Was erwartet uns?

Zum Seminar wollten wir gemeinsam anreisen – um uns gegenseitig noch etwas das Lampenfieber zu nehmen. Bestimmt würden die anderen Teilnehmer deutlich mehr Erfahrung mitbringen. Unbegründete Bedenken – wie sich rasch herausstellen sollte.



Links: Trainer Stephan Papenbreer im Verkaufsgespräch. Rechts oben Trainer Niklas Tripolt. Rechts unten Media-Sales Trainees Sarah Wagner und Daniel Schöpl.

08:59 Uhr. Es geht los. Ungewöhnliche Beginnzeiten sollen für mehr Pünktlichkeit sorgen. In diesem Fall scheint es gewirkt zu haben – der Seminarraum war voll und schon die Vorstellungsrunde beruhigte uns: Wir waren nicht die einzigen Neulinge in dieser Runde und wir würden Gelegenheit haben, uns auch mit alten Verkaufs-Hasen auszutauschen. Toll!

Niklas Tripolt, Gründer und Chef von VBC wird das Seminar mit seinem Co-Trainer Stephan Papenbreer leiten und schon in der ersten Stunde wurde uns klar, dass Lampenfieber zwar unbegründet ist, dass es aber auch kein Verstecken gibt: Aktive Teilnahme und Mitgestaltung würden uns die nächsten drei Tage auf Trab halten.

Gemäß den 8 Stufen zum Verkaufserfolg bestiegen wir die erste Stufe – die

eigene Einstellung. Oftmals schenken wir unserer persönlichen positiven Grundstimmung zu wenig Beachtung, wir tun sie als selbstverständlich ab. Das schlechte Gefühl eines weniger guten Verkaufsgesprächs nicht in das nächste mitzunehmen, ist allerdings alles andere als selbstverständlich. Deshalb brauchen wir eine positive Einstellung zu uns selbst, zu unserem Produkt und zu unseren Kunden. Mit diesem Denkansatz ging es direkt zur zweiten Stufe, der Gesprächsvorbereitung.

Gerüstet mit der richtigen Einstellung und einer soliden Vorbereitung waren wir bereit für unsere erste Videoübung: Stufe drei, der Gesprächseinstieg, konnte beginnen. Die Teilnehmer, die bis dahin noch keine Erfahrung mit Videocoaching hatten, sind mit uns gemeinsam ins kalte Wasser gesprungen. Um in diesem Wasser möglichst sanft einzu-

tauchen, haben wir uns in Gruppen zu je vier Personen aufgeteilt und die Rollen verteilt: Verkäufer, Kunde, Feedbackgeber, Kameramann. Jeder wird jede Rolle durchlaufen und unseren Auftritt als Verkäufer haben wir gleich auf SD-Karte mitbekommen. Auf dieser Karte würden auch in den nächsten Tagen noch viele Übungsgespräche aufgezeichnet werden. Unsere wichtigste Erkenntnis: Auch Small-Talk will geübt sein!

Tag 2 – Fragen über Fragen...

Am zweiten Tag ging es nun an die vielleicht wichtigste verkäuferische Aufgabe, die Bedarfserhebung. Niklas Tripolt und Stephan Papenbreer führten uns in die Welt des geschickten Fragenstellens ein. Wir haben nützliche Fragearten besprochen, aber gleich auch eine Warnung ►

erhalten: Keine Suggestivfragen! So haben wir „Wollen Sie Ihren Gewinn nicht auch maximieren“ oder „Ist Ihnen die Zukunft der Firma nicht wichtig?“ schnell hinter uns gelassen. Als Vorbereitung auf die nächste Videoübung sollten wir unseren persönlichen Fragenkatalog ausarbeiten, um herauszufinden, was unser Kunde will und braucht und um ihm gleichzeitig das Gefühl zu geben, dass er die Lösung mit uns gemeinsam erarbeitet hat. Denn wer an der Lösung mitgearbeitet hat, ist im Allgemeinen auch zufriedener damit.

Diese Übung werden wir unmittelbar in unserem Trainee-Alltag einsetzen können! Wir verkaufen vorwiegend am Telefon und gerade hier ist es für uns wichtig schnell und präzise die Bedürfnisse mit Fragen herauszufinden. Niklas und Stephan haben uns ganz genau zugehört und uns für die Selbstlerneinheiten nach dem Seminar genau die Übungen markiert, mit denen wir unser Schwächen ausmerzen und unsere Stärken entwickeln können. Mal sehen ...

Neben der Erkenntnis, dass man alles, was man sagen auch fragen kann, haben wir gelernt, keine vagen Antworten von Kunden einfach hinzunehmen. Viel zu rasch entstehen im Kopf des Kunden und im Kopf des Verkäufers komplett unterschiedliche Vorstellungen von ein und derselben Beschreibung! „Was genau meinen Sie denn damit?“ hilft uns Verkäufern in die Welt des Kunden tiefer einzusteigen und zu verstehen, wie er sich das Produkt vorstellt. Am Anfang einfacher gesagt, als getan – wo wir doch üblicherweise immer gleich zu wissen glauben, was unser Gegenüber meint! Da werden wir wohl noch ein wenig üben müssen.

Zum Schluss des Tages arbeiten wir an der Präsentation unseres Angebotes und erreichen somit die 5. Stufe zum Verkaufserfolg. Wir lernen, wie wir die Besonderheiten unseres Produktes am besten in Szene setzen, indem wir einzelne Merkmale mit deren Nutzen für den Kunden verbinden. Der Nutzen eines Merkmals ist nicht für jeden Kunden der gleiche. An einem Auto mit geringem Benzinverbrauch schätzt ein Kunde

die Preisersparnis an der Tankstelle und der nächste die niedrigere Umweltbelastung. Nachdem wir dem Kunden seinen Nutzen aufgezeigt haben, sollten wir als gute Verkäufer checken, wie dieser bei ihm angekommen ist. Ein offenes „Wie klingt das für Sie?“ lädt den Kunden zum erzählen ein.

Gespannt auf den nächsten Seminartag fahren wir nach Hause, denn Niklas und Stephan haben uns angekündigt, dass wir am nächsten Tag das bis jetzt wohl beste Verkaufsgespräch unseres Lebens führen werden – wir werden unser Meisterstück abliefern!

Tag 3 – Das Meisterstück.

Dieses Meisterstück wird eine Videoübung sein, mit einem ganzen Verkaufsgespräch von Gesprächseinstieg bis Abschluss. Bevor wir dazu kommen, müssen wir allerdings noch zwei Verkaufsstufen besprechen.

Zuerst widmen wir uns der gefürchteten Einwand- und Vorwandbehandlung. Im Verkaufsalltag würden wir manchmal gerne mit dem Kunden diskutieren und gegen seine Bedenken argumentieren. Aus der Praxis wissen wir aber auch, dass dies selten Früchte trägt und der Kunde gegebenenfalls sogar noch mehr an seinen Meinungen festhält. Beruhigt haben wir festgestellt, dass der Umgang mit Einwänden auch für erfahrene Verkäufer oft noch schwieriger ist, als die Bedarfsermittlung. Hier hilft nur eines: Übung!

So musste – ähm, durfte – jeder von uns auf dem „hot chair“ Platz nehmen und bekam von allen Teilnehmern Einwände zugerufen, die wir dann mit den Methoden, die wir erarbeitet hatten, behandeln sollten. Und tatsächlich: Nach dem zehnten Einwand brachte auch uns nichts mehr so schnell aus der Ruhe. Übung sei Dank!

Und siehe da, es ist wieder eine Frage, die uns zur 7. Stufe führt – zum Abschluss: Eine Frage, die den Abschluss wie selbstverständlich annimmt und genau deshalb so erfolgreich ist. Für uns schließt sich der Kreis zur positiven Ein-

stellung. Denn wenn wir tatsächlich alle Einwände ausräumen konnten, dann ist es doch eigentlich selbstverständlich, dass unser Kunden kaufen will – oder etwa nicht?

Noch voller Adrenalin nach dieser Abschluss-Übung sollte es nun an unser Meisterstück gehen. Unglaublich: Wir führen tatsächlich ein komplettes Verkaufsgespräch und fühlen uns dabei wohl und selbstsicher. Niklas und Stephan haben uns nicht zu viel versprochen, unser Meisterstück lief wie am Schnürchen. Nach drei intensiven Seminartagen verabschieden wir uns und können den Praxistest kaum erwarten.

Alles wie zuvor?

Wir sind wieder zurück in unserem Trainee-Alltag und mussten schon jetzt das ein oder andere Mal schmunzeln, wenn wir merkten, dass wir bei einem Kundengespräch die Seminarinhalte umgesetzt haben. Das Seminar hat sich in unsere Verkäufersausbildung gut integriert und lässt sich mit dem, was wir zuvor bereits gelernt hatten, verbinden. Es scheint ihn also zu geben, den gemeinsamen Nenner von gutem und richtigem Verkaufen!

Sarah Wagner, BA. Jahrgang 1991 hat in Düsseldorf ihr Studium zur Kommunikationswirtin absolviert. Daniel Schöppel, BSc. Jahrgang 1989 hat an der WU-Wien Betriebswirtschaftslehre studiert. Seit März 2016 absolvieren Sie das einjährige Programm „Media-Sales-Trainee“ V

Für Fragen zum Trainee-Programm wenden Sie sich an Martin Ögg, SCIAM Medienhaus: martin.oegg@sciam.at.

Für Fragen zum Seminar „8 Stufen zum Verkaufserfolge“ wenden Sie sich an Niklas Tripolt von VBC: tripolt@vbc.at