

Verkaufen: Die richtige Einstellung zählt

«Verkäufer werden nicht geboren – Verkäufer werden gemacht», unter diesem Slogan referierte Top 100-Speaker und Verkaufstrainer Daniel Enz mit Boxhandschuhen und Clownnase am 17. Juni im SAL in Schaan. Dabei sparte der Querdenker nicht mit provokativen Aussagen.

SCHAAN. «Ein guter Berater ist noch lange kein guter Verkäufer», diesen Satz wiederholte Verkaufstrainer Daniel Enz einige Male. Auf Einladung der Sektion Medien und Kommunikation der Wirtschaftskammer Liechtenstein hielt er im gut besuchten SAL in Schaan einen Vortrag zum Thema «Verkauf und Kundenorientierung». Mit seiner lockeren, aber auch provokanten Art hat Daniel Enz wohl einigen Zuhörern die Augen geöffnet. Denn im Zeitalter des Internets, muss auch in der Verkaufs- und Dienstleistungsbranche ein Umdenken stattfinden. Dabei spielt der persönliche Kontakt zum Kunden eine wichtige Rolle.

Verkäufer im Zentrum

«Sind Sie schon Mensch oder verkaufen Sie noch?» Daniel Enz verstand es geschickt, Werbeslogans passend in seinen Vortrag einzubauen. Der Verkaufstrainer ist überzeugt, dass in Zukunft der Verkäufer und nicht das Produkt im Zentrum stehen wird. «Der Kunde wird wegen dem Verkäufer und nicht wegen dem Produkt in das Geschäft, Restaurant oder in die Bank gehen», sagte er. Denn heute gäbe es nichts leichteres, als das Produkt übers Internet zu bestellen. Deshalb sei es wichtig, dass ein Verkäufer authentisch sei. «Viele vergessen, dass der Kunde den

Verkäufer vor dem Produkt kauft», sagte Enz. Um authentisch zu bleiben kann eine Clownnase, bei Verkaufsgesprächen am Telefon geeignet, helfen. Durch die Nase stellt sich automatisch eine gewisse Lockerheit ein. Um das zu beweisen durften sich alle Gäste eine Clownnase aufsetzen und mit Rocky Balboa nach seiner Frau Adrian schreien. Und tatsächlich, mit roter Nase gehen die Buchstaben um einiges leichter über die Lippen. Wichtige Botschaft: «Verstellt euch nicht!»

Entscheidungshilfe

«Wissen wird oft überbewertet», ist eine weitere Aussage, die gestern gefallen ist. Viel wichtiger als Wissen sei die Einstellung und Motivation sowie das Verhalten des Verkäufers. «Denn Beratung alleine führt nicht zu einem Verkaufsabschluss», so Daniel Enz. Natürlich sei beraten gut, aber man könne den Kunde auch «totbräteln». Wichtig hingegen sei, dem Kunden die Entscheidung abzunehmen, wenn dieser überfordert ist. «Die Reizüberflutung ist in vielen Branchen immens. Bei einem grossen Angebot sind die Kunden schlichtweg überfordert. Da muss der Verkäufer die Auswahl einschränken», sagte Daniel Enz.

Erfolg beginnt im Kopf

«Welche Hirnregion ist bei einem Verkäufer am meisten ausgeprägt?», fragte der Verkaufstrainer in die Runde. Ist es der Frontallappen oder der Temporallappen? «Nein, es ist der Jammerlappen», sagte er bestimmt. Gelächter. «Dies ist aber die Realität, viele finden 1000 Gründe, weshalb etwas nicht funktioniert.» Erfolg beginne aber im Kopf: Sei der Verkäufer positiv eingestellt, sei es der Kunde auch. Stehe man vor einem Problem, gäbe es vier Möglichkeiten: Akzeptieren, damit leben, Lösung suchen oder gehen.



Verkäufer werden gemacht

Mit Boxhandschuhen ausgestattet eröffnete Enz nach seinem Vortrag die Fragerunde. Sektionspräsident Patrick Flammer stellte zum Abschluss die entscheidende Frage: «Werden Verkäufer nun geboren oder werden sie gemacht?» Die Antwort des Verkaufstrainer fiel klar aus: «Wir werden gemacht. Vieles kann trainiert werden. Diverse Studien belegen, dass stetes Training die Intelligenz schlägt. Nur leiden leider viele Verkäufer am Ich-alter-Fuchs-bin-doch-schon-dreissig-Jahre-im-Geschäft-und-muss-nix-mehr-dazulernen-Syndrom.»

Ein gelungener Abschlusssatz, der nicht nur auf Verkäufer zutreffen wird.

● **Manuela Schädler**, Liechtensteiner Vaterland



Top 100 Speaker und Verkaufstrainer Daniel Enz zu Gast in Schaan

Die Sektion Medien & Kommunikation der Wirtschaftskammer Liechtenstein führt jährlich 2-3 Anlässe durch, zu denen je nach Programm ihre Sektionsmitglieder oder auch alle Mitglieder der Wirtschaftskammer kostenlos eingeladen werden.

Sektion Medien & Kommunikation