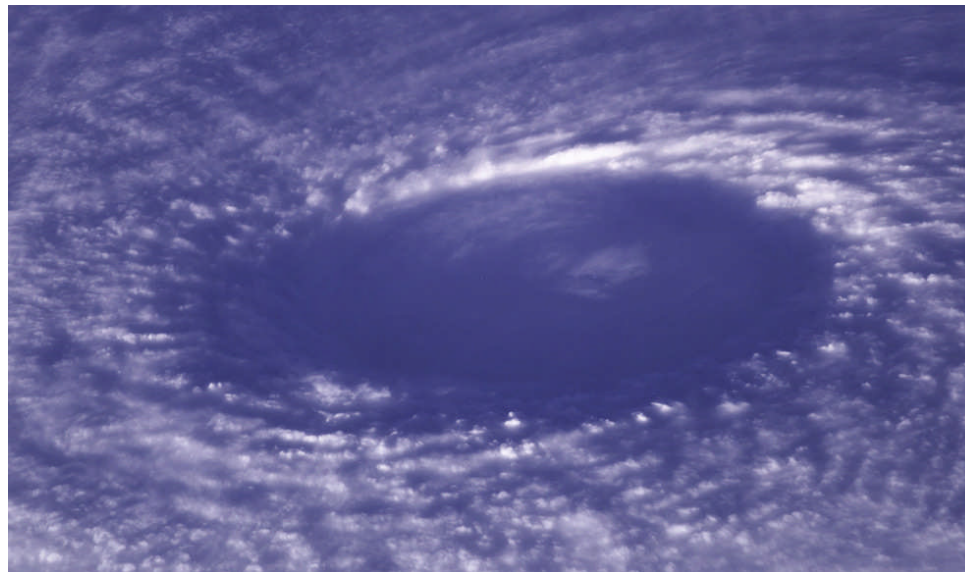




Verkaufen im „perfekten Sturm“ - an Widerständen wachsen

Referat vom 11. Mai 2009



Referent:

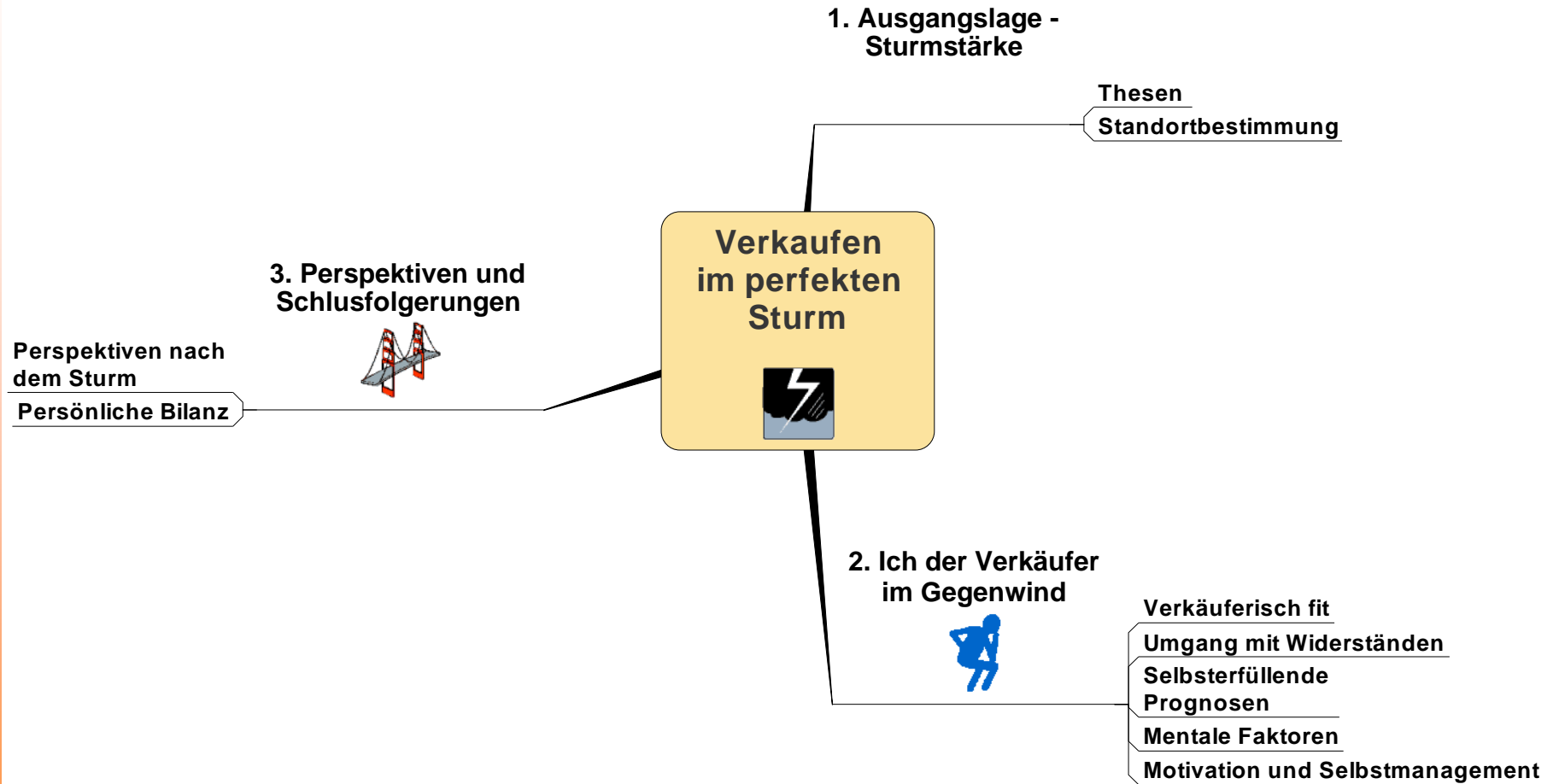
Christian H. Fravi, lic.oec.et iur. HSG, Training und Beratung,
Gaichtstr. 101, CH-2512 Tüscherz, 0041 79 611 42 69 oder 0041 32
325 35 80, E-Mail: christian@fravi-training.ch



Inhaltsverzeichnis

0. Seminarziele und Inhalte	3-7
1. Ausgangslage - Sturmstärke	8-13
2. Ich der Verkäufer im Gegenwind	15-27
3. Mögliche Perspektiven und Schlussfolgerungen	28-34







Ziele

- Sie setzen sich aktiv mit der aktuellen wirtschaftlichen Lage und speziell mit den daraus folgenden Herausforderungen für den Verkauf auseinander
- Wir diskutieren den Umgang mit Widerständen und den sich daraus ergebenden Perspektiven

Seminarziele





10 Thesen

1. Verkaufen – war noch nie so herausfordernd, aufwendig und spannend wie gerade jetzt.
2. Die gegenwärtige Krise ist (vor allem) eine Vertrauenskrise. Der mentale Faktor dominiert.
3. Wir befinden uns in einem ständigen Wechselbad zwischen Übertreibung und Unter-treibung. Dies kann zu Schüttelfrost führen.
4. Die Selbsterfüllung von Prognosen ist ein nicht zu übersehender Faktor.
5. Die Interdependenz ist weitgehend global und führt zu (psychologischen) Schockwellen.
6. Niemand an verantwortlicher Stelle hat Interesse an einem Weltuntergang. Es wird wie noch nie versucht, die Weltwirtschaft vor dem Absturz zu bewahren.
7. In einem Umfeld wo die Nachfrage stockt oder sinkt, wird der Verkauf noch wichtiger.
8. Der persönliche Aspekt im Verkauf nimmt weiter an Bedeutung zu.
9. Engagement und Hartnäckigkeit zahlen sich früher oder später aus.
10. Wir werden die Herausforderung überstehen und gestärkt daraus hervorgehen.



Sturmstärke – einige Fakten

03.10.2008 Die Schweizer Wirtschaft wird 2009 kaum wachsen, aber ihr droht keine Rezession. "Die Verbraucher und der Export werden dafür sorgen, dass das Wachstum bei mindestens 1 Prozent liegt", ist sich Martin Neff, Leiter Economic Research Switzerland bei der Credit Suisse, sicher. "Die Lage sieht im Moment schlimmer aus, als sie ist.

12.01.2009 Vor allem die Exportindustrie wird den weltweiten Konjunkturabschwung im laufenden Jahr zu spüren bekommen. Ohne ihre traditionelle Wachstumslokomotive dürfte die Schweizer Wirtschaft in eine Rezession abgleiten. Diesen negativen Trend können auch die nach wie vor wachsenden Emerging Markets nicht aufhalten.

Montag, 30. März 2009 10:10 | 61440 Zürich - Die Ökonomen der Zürcher Kantonalbank (ZKB) haben ihre Prognosen für das Wachstum der Schweizer Wirtschaft in diesem und im nächsten Jahr erneut nach unten korrigiert. Für 2009 erwarten sie neu einen Rückgang des realen BIP um 1,5% nach bislang -0,9%. Mit der Prognose für 2009 ist die ZKB auch nach der Korrektur deutlich optimistischer als andere Institute. So erwartet etwa die SNB einen Einbruch um bis zu 3%, UBS Wealth Management prognostiziert -2,8%, das KOF -2,4%.

Fazit:

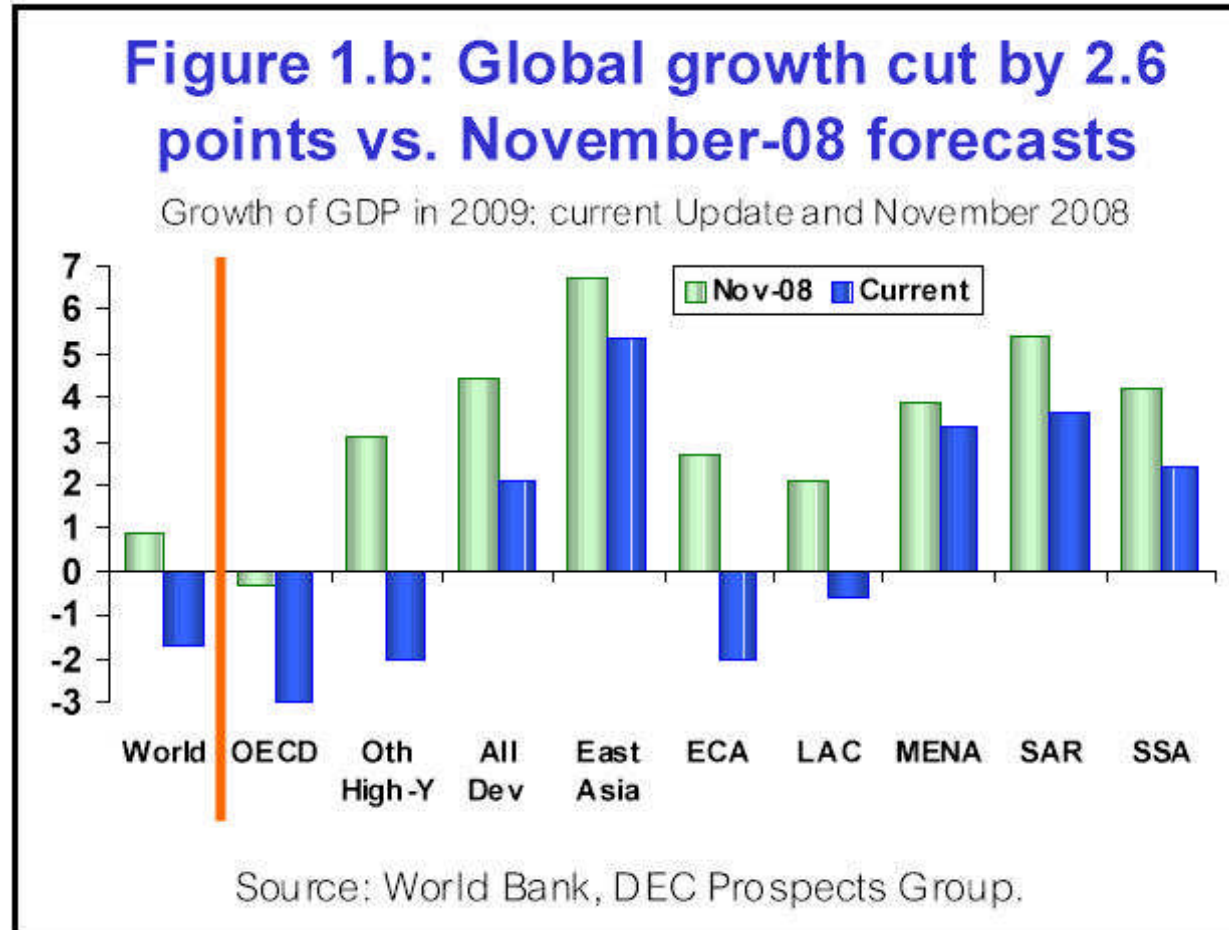
Datum	Prognose
03.10.2008	+ 1.0 % - keine Rezession
12.01.09	Mögliche Rezession
30.03.2009	- 1.5 bis – 2.8 %

Jede Prognose ist falsch. Es fragt sich nur, wie falsch!



Grosswetterlage - Prognose

1. Ausgangslage - Sturmstärke



Quelle: Weltbank Stand 30. März 09

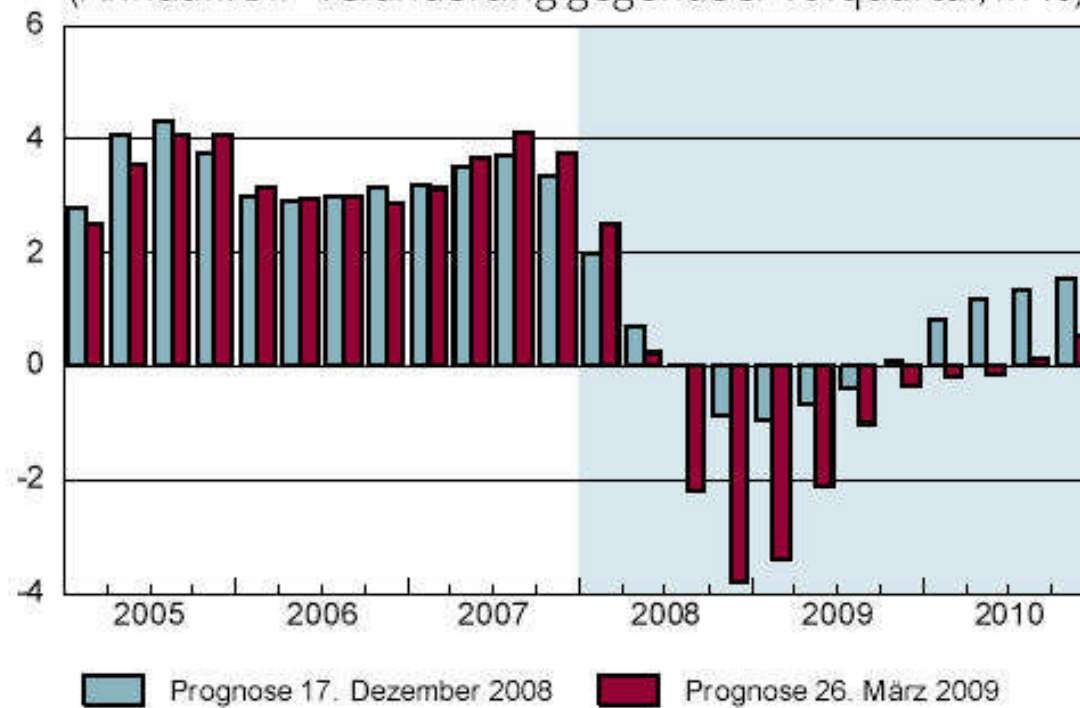


Sturmstärke – einige Fakten

1. Ausgangslage - Sturmstärke

G 1: Zweijährige Rezession

(Annuali. BIP-Veränderung gegenüber Vorquartal, in %)



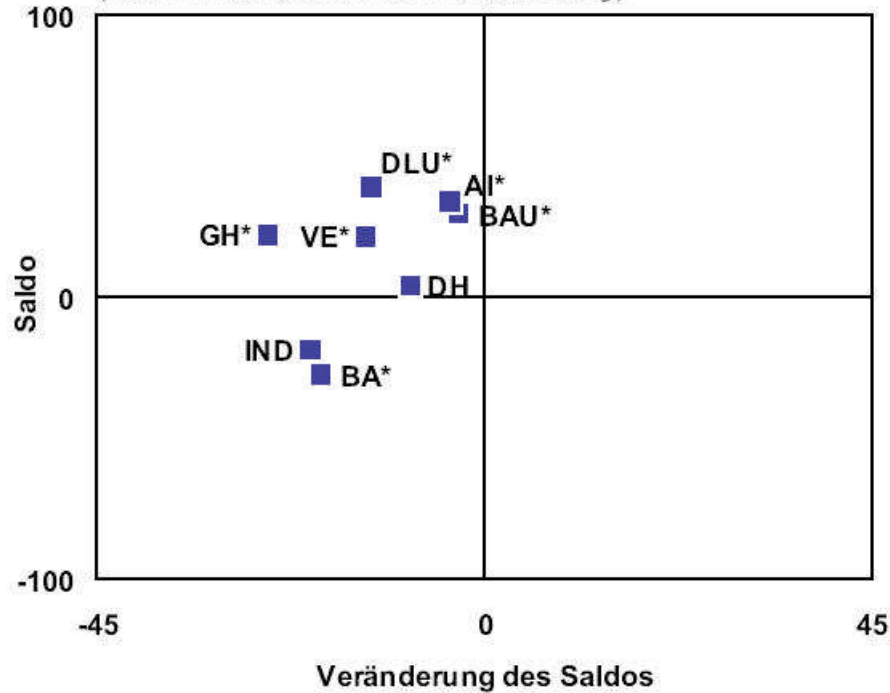
Quelle: KOF Bulletin (03. April 2009, 08:30)



Geschäftslage Überblick

G 9: Geschäftslage-Überblick

(nach Wirtschaftsbereichen, März 2009)



Monatl. Befragungen: **IND** Industrie, **DH** Detailhandel
Viertelj. Befragungen*: **GH** Grosshandel, **BAU** Baugewerbe,
BA Banken, **VE** Versicherungen, **AI** Projektierungssektor,
DLU Dienstleistungsbranchen / *Jüngste Ergebnisse: Januar 2009

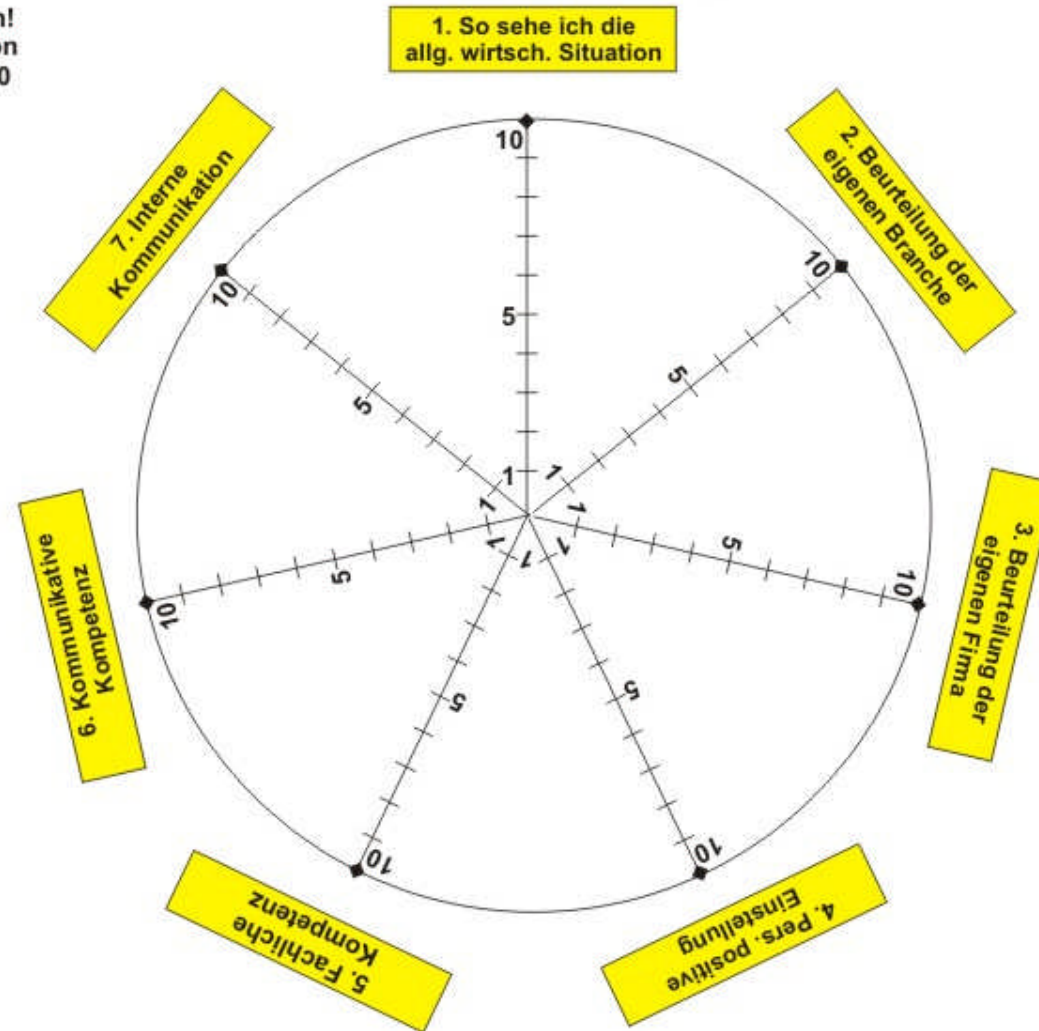
Jede Prognose ist falsch. Es fragt sich nur, wie falsch!



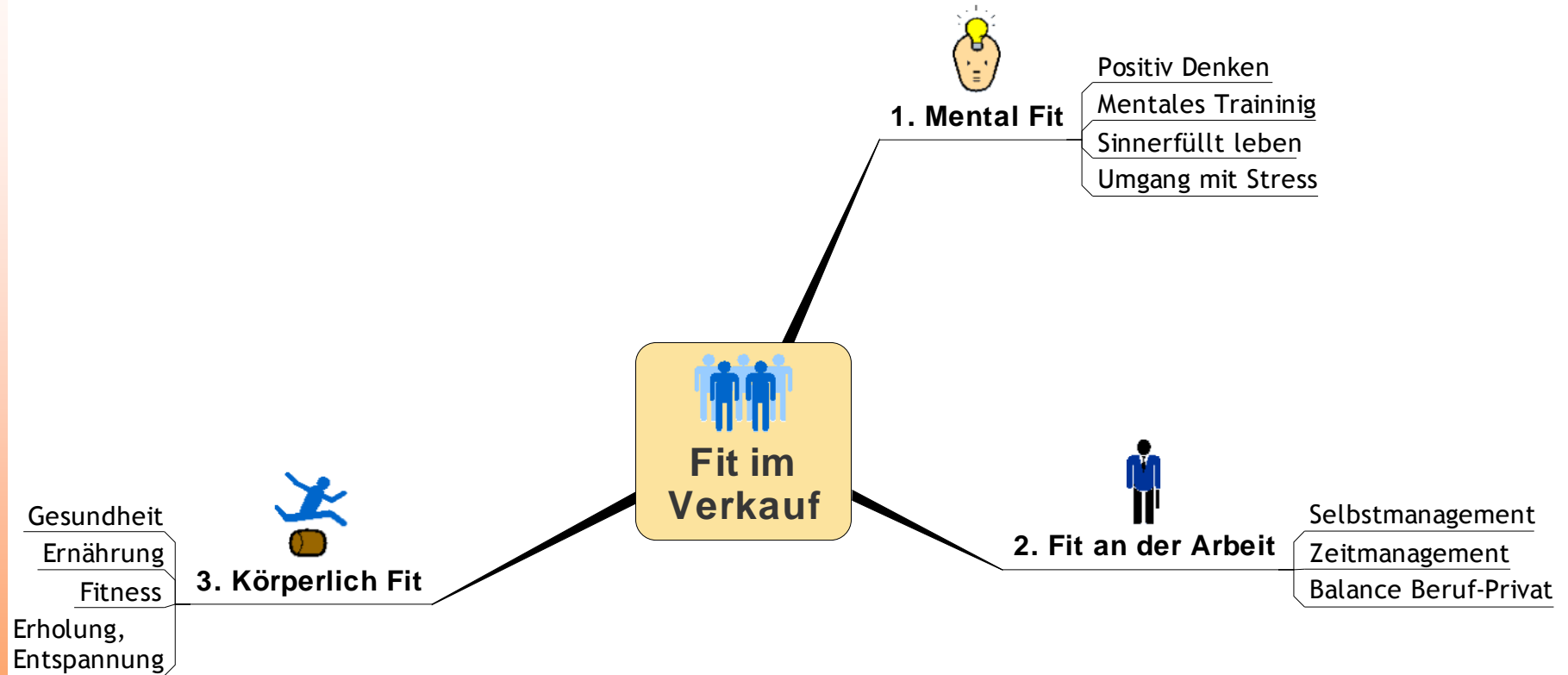
1. Ausgangslage - Sturmstärke

Stufen Sie sich selbst ein!
Schätzen Sie Ihre Position
auf der Skala von 1 bis 10
ein.

Standortbestimmung



2. Ich der Verkäufer im Gegenwind

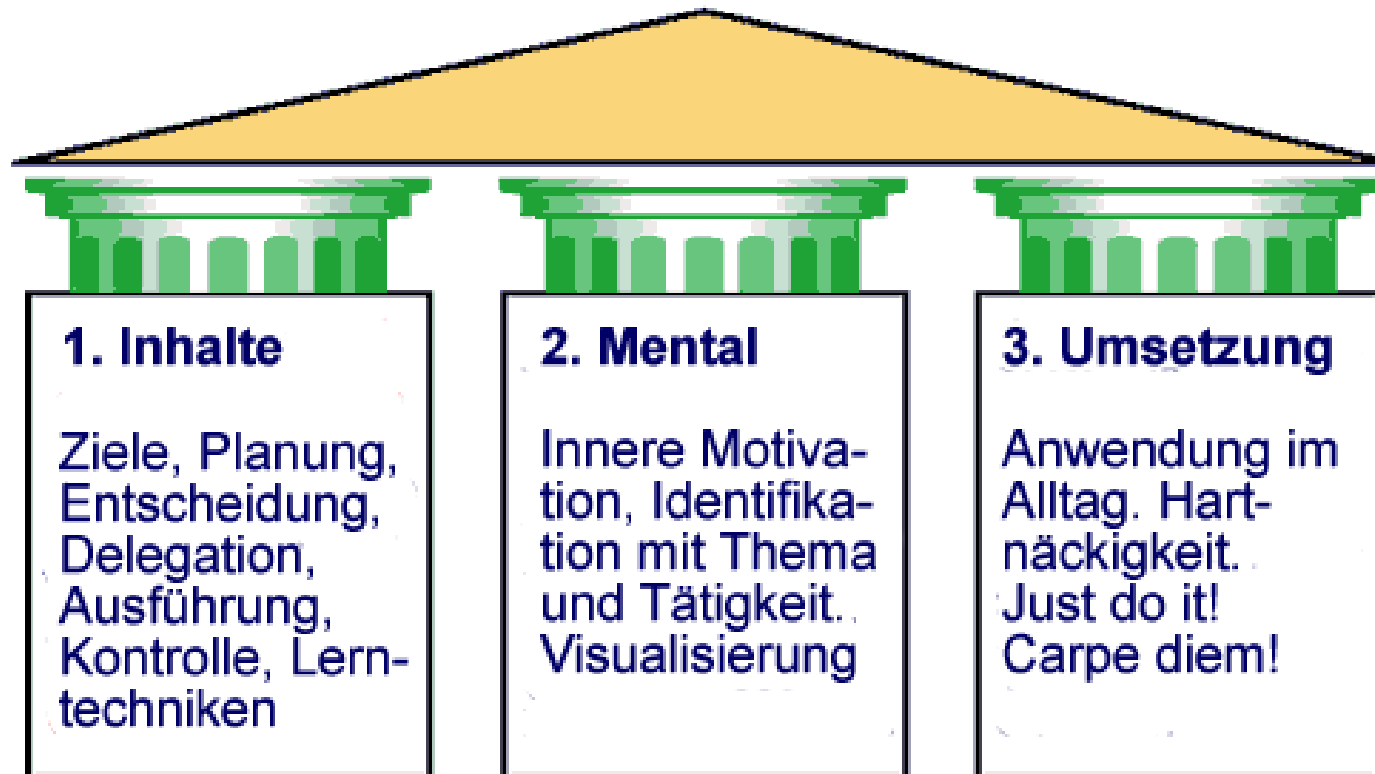




Mögliche Widerstände	Massnahmen
1. Verschiebungen und Verzögerungen	<ul style="list-style-type: none"> - Am Ball bleiben - Nächste Schritte syst. planen und vereinbaren - Gute Miene zum bösen Spiel
2. Absagen	<ul style="list-style-type: none"> - Gründe für Absagen ermitteln - Verkaufs- bzw. Offertprozess analysieren - Türe für das nächste Geschäft offen halten
3. Preiseinwand	<ul style="list-style-type: none"> - Über den Nutzen verkaufen - Keine Leistung ohne Gegenleistung - Vorbereitet sein auf die häufigsten Einwände
4. Sind mit Lieferant x zufrieden	<ul style="list-style-type: none"> - Positiv damit umgehen - Alternativargumentation - Geschäftsinteresse zeigen - Hartnäckig aber nicht aufdringlich am Ball bleiben
5. Reklamationen	<ul style="list-style-type: none"> - Reklamation als Chance sehen - Professionelle Reklamationsbehandlung - Beziehung vertiefen
6. Interne Konflikte	<ul style="list-style-type: none"> - Wenn möglich nicht sofort emotional reagieren - Ursachen herausfinden - Lösungen vereinbaren
7. Motivation	<ul style="list-style-type: none"> - Positiv-Negativ-Liste - Arbeit an der eigenen Einstellung - Guru-Technik
weitere, nämlich....	



Umgang mit Widerständen - 3 Aspekte



Wie läuft das Geschäft?

2. Ich der Verkäufer im Gegenwind

Geschäftsgang	Gute Antwort	Neutrale Antwort	Schlechte A.
Sehr gut	Sehr gut	Gut, bin zufrieden	
Gut	Gut	Gut	
Mässig	Mittelprächtig	Bin zufrieden	Mässig bis schlecht
Schlecht	Es könnte noch besser gehen	Es könnte besser gehen	Saumässig

- Eine offene und ehrliche Antwort ist immer gut.
- Man kann aber auch zu ehrlich und offen sein.
- Manchmal hilft nichts. Man muss gute Miene machen.
- Die Einschätzung kann objektiv ja sehr rasch schwanken – auch zum Guten.
- Versuchen Sie positiv zu denken und zu reden.

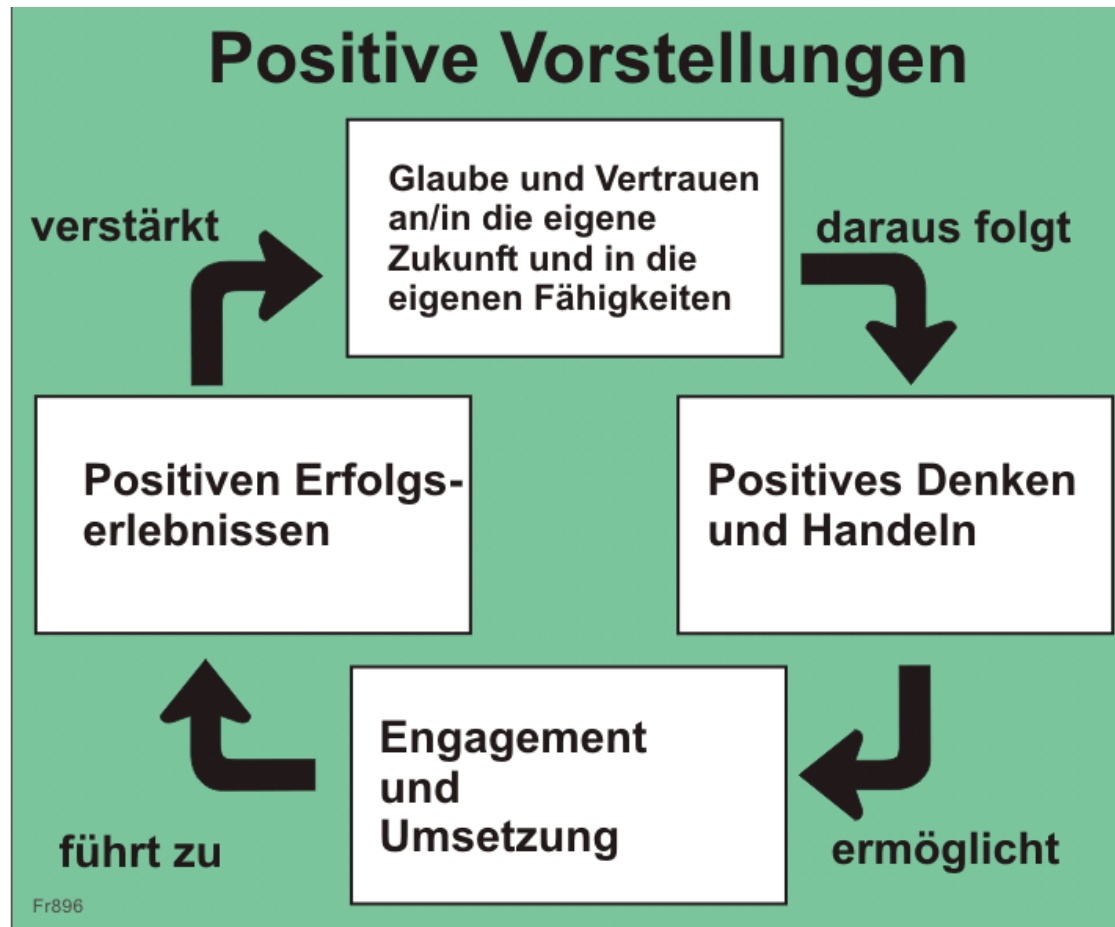
Wenn man was sagt, muss man die Wahrheit sagen.
Aber man muss nicht immer etwas sagen.



Sich selbsterfüllende Prognosen

Wenn Du glaubst, Du kannst etwas tun, dann hast Du recht.
Wenn Du glaubst, Du kannst etwas nicht, dann hast Du ebenfalls recht.
Henry Ford

2. Ich der Verkäufer im Gegenwind





Verkaufen im perfekten Sturm

2. Ich der Verkäufer im Gegenwind

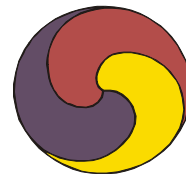
Es war einmal...

Einst sass ein alter, weiser Mann unter einem Baum, als der Seuchengott des Weges kam. Der Weise fragte ihn: "Wohin gehst Du?" Und der Seuchengott antwortete ihm: "Ich gehe in die Stadt und werde dort hundert Menschen töten."

Auf seiner Rückreise kam der Seuchengott wieder bei dem Weisen vorbei. Der Weise sprach zu ihm: "Du sagtest mir, dass Du hundert Menschen töten wolltest. Reisende aber haben mir berichtet, es wären zehntausend gestorben."

Der Seuchengott aber sprach: "Ich tötete nur hundert. Die anderen hat die eigene Angst umgebracht."

ZEN



2. Ich der Verkäufer im Gegenwind

Bereich	Positiv	Negativ
Weltwirtschaft	Erholung im 2. Semester 2009	Absturz in Depression
Umwelt	Immer bessere Luft etc.	Klimakatastrophe
Schweiz	Erholung Ende 09 Anfang 2010	Absturz in Depression
Ihre Branche	Sehe Licht am Ende des Tunnels	Düster bis schwarz
Sie selber	Sehe auch grosse Chancen. Bereite mich auch auf die Zeit nach dem Einbruch vor	Sehe viel mehr Gefahren als Chancen. Negative Einstellung dominiert



Gedanken dazu:

- Es gibt immer mindestens eine positive und eine negative Variante, ja in Wirklichkeit gibt es sogar viel mehr dazwischen. Wir denken zu oft digital.
- Wo Licht ist, gibt es auch Schatten. Das Positive und das Negative sind Teil der Realität
- Wir sind auf den Umgang mit Spannungen bzw. Unsicherheit zu wenig vorbereitet. Dabei ist alles mehr oder weniger (un-)sicher.
- Im wirtschaftlichen Bereich ist die Wechselwirkung von messbaren Faktoren (z.B. Wachstumsraten, Börsenindex etc) und psychologischen Faktoren (Stimmungslagen, Kaufabsichten etc) noch wenig erforscht bzw. die grosse Unbekannte. (Interdependenz oder Reflexivität)
- Hinter allen Zahlen stecken Menschen mit Gefühlen und Einstellungen
- Ein wesentlicher Teil der Krise ist z.B. im Bankenbereich der Umstand, dass die Foltermethode zum Einsatz kam. D.h. es wurde nur immer das bekannt, was sich nicht mehr verbergen liess.
- Es gibt immer auch positive Faktoren. Die Wirtschaft wird auch diesmal gestärkt aus der Krise hervorgehen.



Mentale Denkanstösse

Du bist was Du denkst

Wir führen einen ständigen inneren Dialog

Suggestionen entfalten eine grosse Kraft (positiv aber auch negativ)

Erfolg lässt sich herbeibesprechen – Misserfolg aber auch

Affirmationen kann man gezielt für die eigene mentale Stärke einsetzen



„Glaubenssätze“

“Man kann keine Flugmaschinen bauen, die schwerer sind als Luft.”

Lord Kelvin, Vorsitzender der Königlich Britischen Akademie der Naturwissenschaften, 1895

“Alles, was man erfinden kann, ist bereits erfunden worden.”

Charles Duell, Direktor des US-Patentamtes, 1899

“Ich glaube, der Markt wird weltweit fünf Computer benötigen.”

Thomas Watson Vorsitzender von IBM, 1943

Fazit: Sämtliche Glaubenssätze sind nur mehr oder weniger richtig!

Einstellungssätze

Ich bin aufmerksam und erkenne die Wünsche meiner Kunden rasch
 Es gelingt mir sehr gut mit schwierigen Kunden umzugehen
 Ich beherrsche mein Fach und gewinne durch meine Professionalität
 Formulieren Sie hier mindestens 4-7 weitere positive Einstellungen für sich:

Mögliche Widerstände	Positive Einstellung
1. Verschiebungen und Verzögerungen	Die Türe ist immer noch offen und sie kann weiter aufgehen. Es ist schön, solche Perspektiven zu haben.
2. Absagen	Es kommt noch etwas viel besseres. Es gibt auch in Zukunft noch gute Möglichkeiten
3. Preiseinwand	Gut, dass mir das so offen mitgeteilt wird. Super und ich werde jetzt das gute Preis-Leistungs-Verhältnis darstellen
4. Sind mit Lieferant x zufrieden	
5. Reklamationen	Reklamationen sind eine grosse Chance und ich mache hier eine ausgezeichnete Arbeit im Umgang mit dem Kunden
6. Interne Konflikte	
7. Motivation	



Weitere Einsatzgebiete im Alltag

Da die meisten Menschen einen ständigen inneren Dialog mit sich selber führen, kann dies auch sehr positiv genutzt werden. Salopp gesagt, hat es jeder selber in der Hand, ob er ein positives oder negatives Programm auf seinem Gehirnprozessor laufen lassen will.

Alltagssituationen	Positive Einstellung
1. Kritischer bzw. schwieriger Kunde	Positive Eigenschaften suchen und finden. Seine Einstellung positiv verändern.
2. Allgemeine Spannungszustände	Übung Ein- und Ausatmen Positive Erfolgserlebnisse in der Vergangenheit
3. Stress z.B. im Verkehrsstau	Positiv denken statt die Wände hoch gehen. Sich mental umstellen. Positiv handeln evt. den Kunden anrufen.
4. Konflikte am Arbeitsplatz	Sich in den anderen hineinversetzen Positive Signale aussenden (Beispiel: Obama versus Hugo Chavez)
5. Probleme vor dem Einschlafen	Statt „das wird morgen schwierig werden“. Das ist zwar nicht einfach und ich lerne jeden Tag neues dazu, was mir hilft, noch besser damit fertig zu werden.
6. Problem mitten in der Nacht	Die universelle Energie in mir gibt mir Kraft, alle Aufgaben zu bewältigen. Das Licht in mir lässt in meinem Leben hier und jetzt Wunder geschehen.
7. Motivation	Mein Leben bzw. meine Arbeit hat den Sinn, den ich ihm gebe. Sich Belohnungen gönnen. (nicht nur materiell, sondern auch ideell).



Mentales Training



1. Überwindung von Blockaden und Barrieren
2. Tiefenentspannung
3. Positive Erfolgswirkung im Alltag



Wirkungen des mentalen Trainings

- 1 Stressabbau im Alpha-Zustand (8-13Hz)
- 2 Erholung und Tiefenentspannung
- 3 Schon nach wenigen Tagen wirksam
- 4 In verschiedenen Bereichen wirksam
- 5 Keine Abhängigkeit von Aussen





2. Ich der Verkäufer im Gegenwind

Standortbestimmung für Verkäufer	1	2	3	4	5
1. Meine Fähigkeit, neue Kunden zu gewinnen, stufe ich wie folgt ein					
2. Die Pflege der bestehenden Kundenbeziehungen stufe ich wie folgt ein					
3. Meine Arbeitstechnik bzw. Organisation stufe ich wie folgt ein					
4. Meine Offerten für die Kunden sind professionell und originell					
5. Ich fasse meine Offerten systematisch nach					
6. Die Erfolgsquote bzw. Zusagen bei Offerten stufe ich wie folgt ein					
7. Die Zeit für die Bearbeitung und Betreuung der Kunden stufe ich wie folgt ein					
8. Ich überrasche die Kunden öfters mit Neuigkeiten					
9. Ich bin im Cross Selling (Zusatzverkäufe) erfolgreich					
10. Meine Arbeitsmotivation stufe ich wie folgt ein					
11. Ich investiere genügend Zeit in zukunftsorientierte Weiterbildung					
12. Im Vergleich mit meinen Verkaufskollegen stufe ich mich wie folgt ein					
Punkttotal					
Multiplizieren mit	1	2	3	4	5
= Gesamtotal					



Verkaufen im perfekten Sturm

**Danke, dass Sie sich Zeit genommen haben,
die Checkliste auszufüllen.**

Resultate:

Sie können maximal 60 Punkte erreichen.

**Wenn Sie über 52 Punkte erzielt haben,
gehören Sie zu den Besten in ihrem Bereich.**

**Wenn Sie zwischen 42 und 51 Punkte erzielt
haben, sind Sie gut, Sie sollten die
Checkliste jedoch zum Anlass nehmen,
gezielt über Verbesserungsmöglichkeiten
nachzudenken.**

**Wenn Sie zwischen 32 und 41 Punkte erzielt
haben, sollten Sie über die Bücher gehen
und wenn möglich sofort erste Massnahmen
zur gezielten Verbesserung in Ihrem Bereich
treffen.**



Einige Methoden für das Selbstcoaching:

- Wann lief es das letzte Mal besser? Positive Erfahrungen können die beste Quelle für zukünftige Lösungen sein. Was ich als Verkäufer schon mal konnte, ist auch in Zukunft machbar. Stellen Sie sich Fragen nach den positiven Ausnahmen in der Vergangenheit z.B. „Was hat mich unterstützt, damit es besser lief?“
- Wie wird das (Frage, Problem) durch die Brille des Anderen gesehen? Dies kann dazu führen, dass man sich in den Anderen (z.B. Käufer) versetzt und damit eine ganz andere (erweiterte) Sichtweise gewinnt. Man beginnt die Dinge anders zu sehen und denkt über Veränderungen nach.
- Wo sehe ich mich auf einer Skala von 0 bis 10 ? Beispiel: Ein Verkäufer hat berufliche und private Probleme und ist daher in einer schwierigen und belastenden Situation. Nach der Einstufung kann er die Frage nach einer möglichen Lösung besser angehen.
- Wie sähe eine vorbildliche Lösung aus? Wie würde eine vorbildliche Persönlichkeit die Sache angehen? Der amerikanische Psychologe Wim Wenger liess eine Versuchsgruppe im Abstand von zwei Stunden vergleichbare Intelligenztests machen. Dazwischen brachte er der einen Hälfte der Gruppe bei, so zu tun als hätten sie Einsteins Kopf auf. Diese Hälfte hatte beim zweiten Test ein um 10 Prozent besseres Ergebnis als beim ersten, während die andere Hälfte keine Verbesserung erlebte.

Selbstmotivation

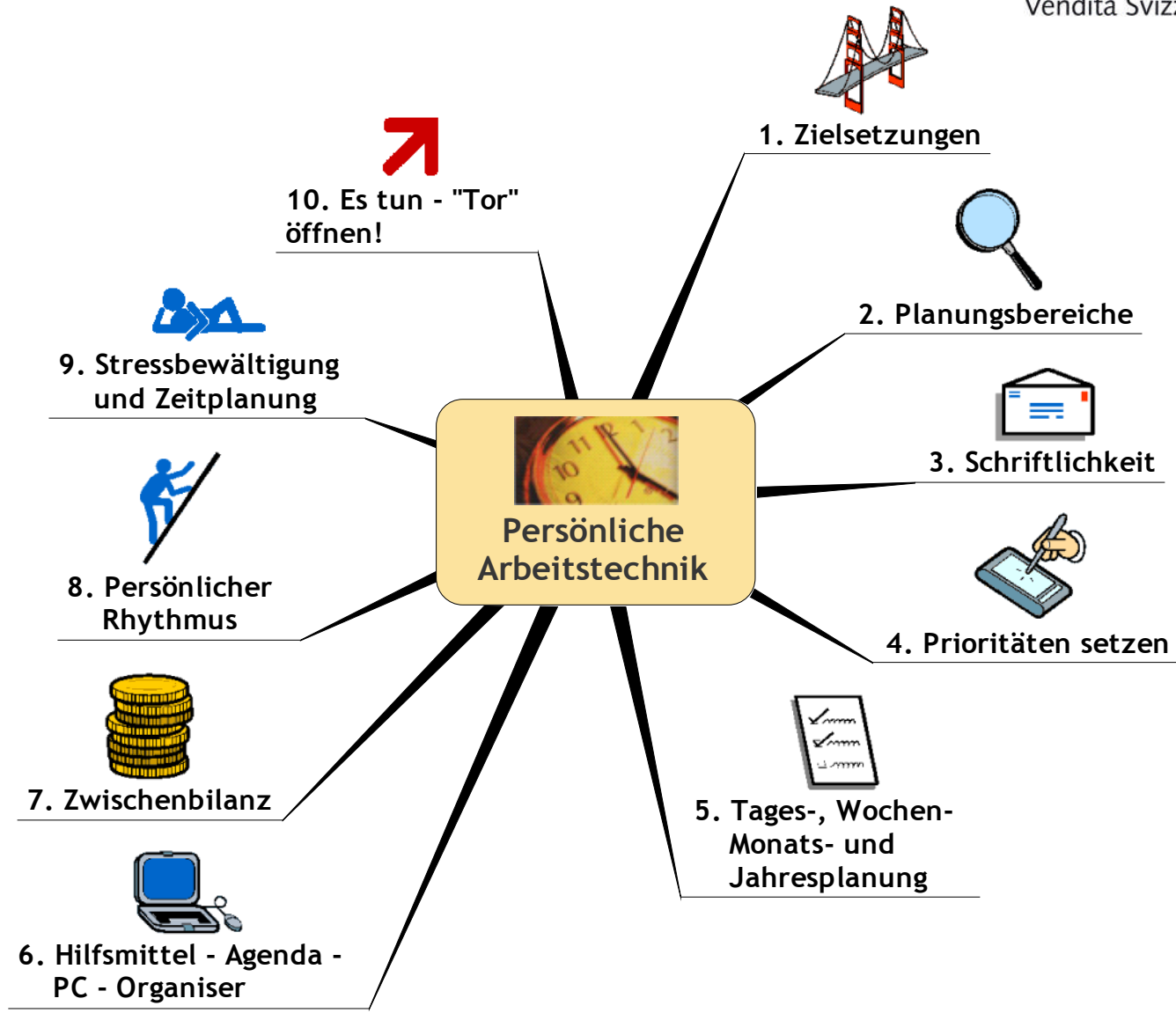
Lächle in den Tag und er lacht Dir entgegen.

Nr. / Datum	Was	Warum
1/ 12.05.2009	Habe heute alle meine Verkaufsziele erreicht.	Ich kann, will und werde auch in Zukunft meine Verkaufsziele erreichen
2 / 12.05.2009	Schöner Morgen, meine Kinder haben mir heute freiwillig einen Kuss geben.	Meine Kinder lieben mich noch, sie sind ein echtes Geschenk.
3/ 12.05.2009	Kunde X hat angerufen und will nochmals Produkt Y kaufen.	Ich erhalte einen Extrabonus und kann mit meinen Kindern nach Paris fahren.
4/ 12.05.2009	Im Tennis zum ersten Mal gegen Max gewonnen.	Ich werde immer besser.
5/ 12.05.2009	Habe heute beim Autofahren gelernt, mehr Geduld zu haben.	Es war schön zu sehen, wie entspannt Autofahren sein kann.





2. Ich der Verkäufer im Gegenwind



2. Ich der Verkäufer im Gegenwind

Arbeitstechnikbereiche	Stärken	Schwächen	Massnahmen dazu
1. Zielsetzungen			
2. Planungsbereiche			
3. Schriftlichkeit			
4. Prioritäten setzen			
5. Tages-, Wochen-, Monats- und Jahresplanung			
6. Hilfsmittel wie PC, Agenda, Organizer			
7. Zwischenbilanz			
8. Persönlicher Rhythmus			
9. Stressbewältigung			
10. Es tun - Umsetzung			

10 Tipps zum sofort Starten

2. Ich der Verkäufer im Gegenwind

- Machen Sie auf jeden Fall einen Tagesplan
- Beginnen wenn möglich mit dem wichtigsten und dringendsten Punkt
- Fassen Sie gleichartige Tätigkeiten z.B. (Terminieren, Offerten erstellen etc.) in Zeitblöcken zusammen
- Reservieren Sie Zeit für wesentliche Aufgaben z.B. Neukundengewinnung (1/2 Tag pro Woche)
- Arbeiten Sie mit persönlichen Checklisten z.B. für das Terminieren, für Vertragsabläufe, für das Verkaufsgespräch etc.
- Delegieren Sie was möglich ist
- Schöpfen Sie die Cross Selling Chancen maximal aus
- Achten Sie auf Referenzen, fragen Sie systematisch und gezielt bei jedem Kundengespräch wo das möglich ist
- Verwenden Sie mindestens so viel Energie darauf, sich einzureden was Sie können (wie was Sie nicht können)
- Ihre Gesundheit ist wertvoll und wichtig für die persönliche Leistungsfähigkeit. Fördern Sie alles, was Ihre Gesundheit fördert. Vermindern bzw. vermeiden Sie das, was Ihrer Gesundheit schadet
- Gönnen Sie sich einen guten Ausgleich zur Arbeit

Notizen für weiteres Vorgehen:



Ausblick – jede Krise ist auch eine Chance

- Es ist leichter zu zweifeln als zu glauben
- Wir sind in einer labilen Phase
- Von der Untertreibung geht es oft direkt in die Übertreibung
- Sämtliche Prognosen sind falsch – es fragt sich nur wie falsch
- Niemand kann sagen, wenn der Boden erreicht ist und es ist meist am dunkelsten bevor es hell wird

- Positive Faktoren sind:
 - Jedes System hat Selbstheilungskräfte in sich
 - Die massive Rettungsaktion der Wirtschaft kann gelingen
 - Von 7 Milliarden Menschen wollen 99,9 % dass es besser wird
 - Prognosen können sich auch im positiven Sinn selber erfüllen
 - Genauso wie viele Werte vernichtet wurden, können auch neue geschaffen werden
 - Es ist jederzeit auch eine unerwartet positive Wende möglich d.h. kleine und grosse Wunder geschehen
 - Die Medien übertreiben oft masslos aus Sensationen gibt es mehr Auflage
 - Antizyklisch denken und handeln (auch contrarian Faktor bsp. Ölpreis, Internet Blase etc.)



Zusammenfassung

- Der Sturm hat beträchtliche Stärke
- Die Menschen im Sturm können ihn verstärken oder abschwächen
- Der Wendepunkt wird durch die Einstellung bewirkt werden
- Der wahre Feind ist die Angst vor der Angst (d.h. er kann auch in uns sein)
- Mentale Stärke lässt sich trainieren – Schwäche aber auch
- Fortschritt besteht darin, Fortschreiten zu wollen
- Jeder muss sich seine Perspektive schaffen und an dieser arbeiten



Zusammenfassende Tipps

- Gehen Sie von Ihrer Standortbestimmung aus (S. 10 und S. 24)
- Bereiten Sie sich vor auf den Umgang mit Widerständen (S.12 und 13)
- Erarbeiten Sie für sich positive Vorstellungen (Affirmationen, Glaubenssätze)
- Bauen Sie mentale Stärke auf
- Nutzen Sie Ihre Zeit durch optimale Arbeitstechnik
- Gehen Sie ganzheitlich vor (mental, körperlich, arbeitsmässig)
- Wenden Sie die Guru-Technik im Bedarfsfall an
- Vertrauen Sie auf Ihre Selbstlösungs- bzw. Selbstheilungskräfte
- Akzeptieren Sie sich so wie Sie sind. Wenn Sie sich selber mögen ist das die beste Voraussetzung dazu, dass andere Sie mögen