

Verkaufen im perfekten Sturm, an Widerständen wachsen

In einem Umfeld, wo die Nachfrage stockt oder sinkt, wird er Verkauf noch wichtiger. Verkaufen war noch nie so herausfordernd, aufwendig und spannend wie gerade jetzt. Dazu kommt, dass die gegenwärtige Krise vor allem auch eine Vertrauenskrise ist. Der mentale Faktor dominiert dabei. Wir befinden uns in einem ständigen Wechselbad zwischen Übertreibung und Untertreibung. Der persönliche Aspekt im Verkauf nimmt an Bedeutung zu und Engagement und Hartnäckigkeit zahlen sich aus. Wer den Umgang mit Widerständen als Herausforderung wahrnimmt, hat sehr gute Chancen gestärkt und erfolgreicher daraus herauszukommen.



1. Ausgangslage - Sturmstärke

Die Prognosen für das Wachstum der Schweizer Wirtschaft wurden laufend nach unten korrigiert. Die Geschwindigkeit mit der das erfolgt ist, hat viele überrascht bzw. auf kaltem Fuss erwischt. Dies ist mit ein Grund, warum heute allgemein grosse Verunsicherung herrscht. Die Branchen sind sehr unterschiedlich davon betroffen. Insbesondere exportorientierte Bereiche wie z.B. Automobilzulieferer haben stark gelitten.

Die Frage ist nun, wie es weiter geht. Die enorme Verunsicherung ist mit den Händen zu greifen. Es gibt Prognosen, dass der Tiefpunkt erreicht bzw. ganz nah sei, und es gibt Prognosen, die das Schreckgespenst einer weltwirtschaftlichen Depression an die Wand malen. Die Anstrengungen der Regierungen, die Krise mit allen Mitteln durch gigantische Konjunktur- und Wirtschaftsförderungsprogramme zu überwinden sind gewaltig und sie können Erfolg haben. Es ist psychologisch enorm wichtig, wenn Produzenten und Konsumenten sehen, dass alles unternommen wird, um aus der Krise herauszukommen. Genauso wie die Abwärtsspirale eine sich selbst erfüllende Prognose ist, ist es die Aufwärtsspirale. Für den Verkauf heisst das nun: «Es ist immer besser ein kleines Lämpchen anzünden, als sich ständig über die Dunkelheit zu beklagen.» Oft sieht es auch in der Nacht dann am schwärzesten aus, wenn die Morgendämmerung kurz bevorsteht.

2. Ich der Verkäufer im Gegenwind

Die aktuelle Herausforderung ist es, sich gut auf Widerstände vorzubereiten und sie optimal zu bewältigen. Dazu braucht es umfassende verkäuferische Fitness. Diese Fitness umfasst den professionellen Bereich, den mentalen Bereich und den körperlichen Bereich. Fitness im professionellen Bereich kann z.B. heissen sich inhaltlich gut auf den Umgang mit möglichen Widerständen vorzubereiten. Dies kann z.B. wie folgt aussehen:

a) Fitness im professionellen Bereich

Mental fit zu sein geht über die reine inhaltliche Auseinandersetzung hinaus. Mentale Fitness kann erreicht werden mit einer Einstellungsmässig positiven Programmierung der Verkäuferpersön-



lichkeit. Dies kann durch positive Vorstellungen und Denkweisen erreicht werden:

Mögliche Widerstände	Massnahmen
Verschiebungen, Verzögerungen	Am Ball bleiben Nächste Schritte syst. planen und vereinbaren Gute Miene zum bösen Spiel
Absagen	Gründe für Absagen ermitteln Verkaufs- bzw Offerte- prozess analysieren Türe für das nächste Geschäft offen halten
Preiseinwand	Über den Nutzen verkaufen Keine Leistung ohne Gegenleistung Vorbereitet sein auf die häufigsten Einwände
Sind mit Lieferant x zufrieden	Positiv damit umgehen Alternativ- argumentation Geschäftsinteresse zeigen Hartnäckig aber nicht aufdringlich am Ball bleiben
Reklamationen	Reklamation als Chance sehen Professionelle Reklama- tionsbehandlung Beziehung vertiefen

Interne Konflikte	Wenn möglich nicht sofort emotional reagieren Ursachen herausfinden Lösungen vereinbaren
Motivation	Heute bin ich besonders motiviert. Dies kann mein bester Tag werden.

b) Fitness im mentalen Bereich

Mögliche Widerstände	Positive Einstellung
Verschiebungen, Verzögerungen	Die Türe ist immer noch offen und sie kann weiter aufgehen. Es ist schön, solche Perspektiven zu haben.
Absagen	Es kommt noch etwas viel besseres. Es gibt auch in Zukunft noch gute Möglichkeiten
Preiseinwand	Gut, dass mir das so offen mitgeteilt wird. Super und ich werde jetzt das gute Preis-Leistungs-Verhältnis darstellen
Sind mit Lieferant x zufrieden	Er kann mit uns noch zufriedener werden. Wir können besser sein als Lieferant x.
Reklamationen	Reklamationen sind eine grosse Chance und ich mache hier eine ausgezeichnete Arbeit im Umgang mit dem Kunden

Interne Konflikte 6	Ein Konflikt ist auch immer eine Chance
Motivation 7	Heute bin ich besonders motiviert. Dies kann mein bester Tag werden.

c) Körperliche Fitness:

Das dritte Standbein für die verkäuferische Fitness ist körperliche Fitness. Schon die alten Römer wussten das «in einem gesunden Körper steckt ein gesunder Geist». Wir wissen zwar alle was gut und gesund ist. Im Alltag ist die konsequente Umsetzung jedoch nicht immer einfach. Der Schlüssel sind die Gewohnheiten. Wir können uns gute Gewohnheiten angewöhnen und schlechte abgewöhnen. Statt nach dem Essen wäre eine Zigarette gut, kann man sich angewöhnen z.B. eine Frucht zu essen und sich genauso gut einreden wie gut eine Frucht ist. Nach 21 Tagen bildet sich ein Verhaltensmuster (Ritual), das eine gute Chance hat, sich durchzusetzen. Man muss es allerdings mit dem Kopf und dem Herzen wollen. Körperliche Fitness macht Spass und erleichtert die Bewältigung von Stress.

3. Perspektiven nach dem Sturm

Wir sind momentan in einer wirtschaftlich labilen Phase. Labilität bedeutet immer auch ein hin- und herpendeln zwischen negativen und positiven Einstellungen bzw. Vorstellungen. Dies kann an den psychischen und physischen Kräften des Verkäufers zehren. Gerade in einer solchen Phase ist es aber wichtig sich nicht «sturm» machen zu lassen. Es ist zwar leichter zu zweifeln als zu glauben, doch der Mehraufwand für den Glauben an eine positive Entwicklung lohnt sich.

Die ökonomische Erfahrung – gerade auch in der jüngeren Vergangenheit – zeigt, dass ein Umschwung möglich ist und oft dann kommt, wenn er nicht mehr erwartet wird. Es hat sich aber auch gezeigt, dass sämtliche Prognosen falsch sind. Die Frage ist daher nicht die ob eine Prognose falsch ist, sondern wie falsch sie ist. Etwas überspitzt kann man sagen, dass gerade dann, wenn die schwärzes-



ten Prognosen gemacht werden, sehr oft die Wende erreicht wird.

Es kann daher also gut sein, dass wir in den nächsten Monaten positiv überrascht werden von der wirtschaftlichen Entwicklung. Dafür gibt es bereits heute erste Anzeichen z.B. dass das Schlimmste in der Finanzkrise überwunden sei, die Rohstoffpreise wieder anziehen und der Index für Schiffsfrachtraten deutlich vom Tiefststand Anfang Jahr gestiegen ist. Diese Anzeichen werden aber von vielen noch skeptisch betrachtet, man befürchtet dass es wieder in das Negative umkehren könnte. Diese Befürchtung kann aber auch positiv gesehen werden. Gefährlich wird es nämlich erst dann, wenn alle wieder Euphorisch sind und glauben, dass die Bäume nur noch in den Himmel wachsen. Davon sind wir aber noch weit entfernt, was auch wieder positiv gesehen werden kann.

Der gute Verkäufer sollte für sich also auch eine positive Vorstellung über die mögliche zukünftige Entwicklung haben. Dazu kommt, dass er durch eigenes aktives Handeln seine eigene «Konjunktur» machen kann. Eine positive Einstellung strahlt auch auf den Kunden aus. Schon die alten Römer wussten, wer andere überzeugen will, in dem muss es selber brennen. Das eigene innere Feuer sollte man als Verkäufer pflegen und danach handeln. Der eine wartet bis die Zeit sich wandelt, der andere packt sie kräftig an und handelt.

PS: Dieser Artikel ist ein Auszug aus dem Referat von C. Fravi vom 11. Mai 09 bei Verkauf Schweiz, Sektion Biel. Gerne sende ich Ihnen das Script per Mail zu. Adresse: christian@fravi-training.ch Stichwort «Verkaufen im Sturm».

Kontakt

Christian H.Fravi



lic.oec.et iur.HSG

Selbständiger Trainer und Berater seit 1990

Christian H.Fravi
Training und Beratung
Gaichtstr. 101
2512 Tüscherz

Tel. +41 (0)79 611 42 69
+41 (0)32 325 35 80

Fax +41 32 325 35 81

christian@fravi-training.ch
www.fravi-training.ch