



Mit Stil beim Kunden punkten - Takt(ik) im Verkaufsgespräch

Das Ziel eines jeden Verkaufspräches ist es, den Kunden für das eigene Unternehmen zu gewinnen und einen Verkaufsabschluss am Ende zu erzielen. Grundvoraussetzung hierfür ist jedoch, im Kundengespräch über die eigene Persönlichkeit eine Atmosphäre des Vertrauens und der Sympathie aufzubauen. Takt und Stil sind dabei unabdingbar.

Rainer Stöcker ist leicht angesäuert. Das Beratungsgespräch war für 10 Uhr angesetzt. Sein Kunde ist schon 15 Minuten überfällig und ein Anruf auch. Er überlegt, ob er seinerseits etwas versäumt hat. Nein, nach Vereinbarung des Termins schickte er neben der Terminbestätigung eine Routenempfehlung, sogar einen Parkplatz vorm Haus ließ er reservieren.

Je höher Sie beruflich steigen, umso kostbarer ist Ihre Zeit. Pünktlichkeit ist also ein Zeichen guter Manieren, von Disziplin und Wertschätzung. Halten Sie die Telefonnummer Ihres Ansprechpartners griffbereit für den Fall, dass Sie sich verspäten.

Sie holen Ihren Kunden/ Gast am Counter/ Empfang ab, wann immer das selbst geht, begrüßen ihn namentlich und führen ihn – ohne Umwege – ins Besprechungszimmer. Der berühmte erste Eindruck entscheidet mit über den Erfolg des Gesprächs. Seien Sie sich Ihrer Gastgeberrolle bewusst: Machen Sie sich mit Vor- und Zunamen bekannt, strecken Sie die Hand zur Begrüßung aus. In Deutschland ist die Begrüßung im Job klar geregelt: Ranghöhere Personen begrüßen die Rangniedrigeren zuerst. Sehen Sie beim Handschlag dem anderen in die Augen, das schafft sofort innere Bindung und intensiviert den Kontakt. Und lächeln Sie dabei. So wirken Sie selbstbewusst und sympathisch.

Freundlichkeit steckt an

Eine freundliche, offene Atmosphäre kommt Kunden und Mitarbeitern zu Gute. Freundlichkeit, Rücksicht, Toleranz und Fairness werden in der Regel honoriert. Diese Verhaltensweisen sind sichtbarer Ausdruck eines integren Charakters, der auf seine Umgebung ausstrahlt.

Auf dem Weg zum Meeting ist Small Talk unumgänglich, eine lockere Atmosphäre soll geschaffen werden. Die große Kunst der kleinen Unterhaltung ist ein elegantes Mittel, um Türen zu anderen Menschen zu öffnen. Selbstverständlich sind während des Besuchs Ihr Handy und hoffentlich das Ihres Gastes auf stumm geschaltet. Ausnahmen bestätigen die Regel, wenn eine relevante Nachricht ansteht.

» Beitrag weiterempfehlen

» zurück zur Hauptübersicht

Nach Themengebiet selektieren

Suche starten

Wo sitzen die Verhandlungspartner?

Manche Chefs postieren ihre Gesprächspartner gegenüber dem Fenster, so dass sie ihn wegen der Blendung nicht richtig erkennen können. Ein alter Trick, der leicht durchschaubar ist und unhöflich wirkt. Der angenehmste Sitzplatz für den Besucher ist – vor allem bei der ersten Besprechung in Ihrem Haus – der mit dem Blick in den Raum. Werden Sie selbst „falsch“ platziert, wehren Sie sich dagegen. In der „Ich-Form“ lässt sich alles sagen. Ein konstruktives Klima entsteht, wenn sich Verhandlungspartner am Tisch über Eck setzen.

Weg vom Tisch, heißt bei Besprechungen aktuell die Devise. Sachorientierte, kurze Meetings werden in modernen Unternehmen schon im Stehen abgehalten. An Bistrotischen, nicht wissend, wohin mit den Händen, gestalten sich die Steh-Konferenzen von selbst kurz.

Die Höflichkeit verlangt es, das Meeting so umsichtig vorzubereiten, dass alle Beteiligten wissen, worum es geht. Achten Sie als LeiterIn darauf, dass alle Gesprächspartner rechtzeitig die erforderlichen Informationen erhalten. Von externen Teilnehmern lassen Sie sich am Vortag noch einmal ihr Kommen bestätigen. Gehen Sie unbedingt auf die „soften“ Bedürfnisse, wie Bestuhlung, Technik, Klima- und Lichtverhältnisse, Getränke und Verköstigung des Teilnehmerkreises, ein.

Ganz gleich, in welcher Position Sie sind: Hören Sie aufmerksam zu und lassen Sie Ihr Gegenüber aussprechen. Wer konstruktiv arbeiten will, muss zuhören können. Dauerrednern dürfen Sie aber ruhig mal den Ton abdrehen. Es versteht sich von selbst, dass Sie bei Verhandlungen freundlich und höflich Ihre Vorstellungen durchzusetzen versuchen. Werden Sie nicht sauer, wenn Ihre Vorschläge erst einmal abgeblockt werden, aber geben Sie auch nicht zu schnell auf. Bei Konflikten, die es immer wieder gibt, bleiben Sie unerschütterlich sachlich. Einen eigenen Fehler ehrlich zugeben, schadet nicht. Und die Fehler anderer sollten Sie nicht unnötig aufbauschen, perfekt ist schließlich niemand. Auch mal loben und anerkennen, darüber freut man sich ja auch selbst. Ach übrigens: Wer im Beruf vorankommen will, darf zum Lachen nicht in den Keller gehen. Humor wird als Karriere-Faktor immer wichtiger.

Geschafft! Rainer Stöcker`s Geschäftsfreund ist doch noch eingetroffen. Das Gespräch war ein Erfolg. Nun fasst er das Resultat kurz zusammen, verweist auf die verteilten Aufgaben und fixiert den Termin für eine eventuell weitere Zusammenkunft. Bleibt nur noch, für Teilnahme und Aufmerksamkeit „Danke“ zu sagen. Ein freundliches, aufrichtiges „Auf Wiedersehen“ beschließt die Sitzung, bevor Herr Stöcker seinen Gast zum Auto begleitet.

Artikel weiterempfehlen

Initiative | Veranstaltungskalender | Business Forum
Wissen und Praxis | Online Business-Manager | Impressum
Newsletter | Kontakt | © novo per motio, 2005