

Verkaufen ist Menschensache

Tipps vom Profi. Als Unternehmensberater und Wirtschaftstrainer hat sich Peter Trameger, Geschäftsführer der „trameger kg“, auf den Vertriebsauf- und -aufbau sowie auf die Ausbildung und das Coaching von Führungskräften Teams und Verkäufern spezialisiert. Im Interview verrät er, worauf es im Verkauf wirklich ankommt.

Was macht einen guten Verkäufer eigentlich aus?

Erfolgreiche Verkäufer sind extrovertierte, offene Menschen und verfügen über ein organisatorisches Geschick. Der Verkäufer muss begeistern können, viel Engagement zeigen und viel Freude am Umgang mit Menschen haben. Wenn der Verkäufer verkauft, weil er den Menschen helfen will, ein genau auf ihre Bedürfnisse zugeschnittenes Produkt oder eine entsprechende Dienstleistung zu erwerben, dann sieht der Kunde den Verkäufer als Partner bei der Erreichung seiner persönlichen

Bescheid zu wissen.

Jedoch muss jeder Verkäufer für sich abwägen, ob es im Verkaufsgespräch notwendig ist, den Kunden „auszubilden“. Wichtig ist es, jede Frage des Kunden kompetent und nutzenorientiert beantworten zu können und die für eine Erleichterung der Kaufentscheidung relevanten Fakten zu vermitteln.

Man sagt, Produkte und Dienstleistungen, die man selbst liebt, und eine Firmenphilosophie, hinter der man 100%ig steht, sind die optimalen Voraussetzungen für einen Verkäufer. Ist das wirklich so?

Ich habe in meiner Tätigkeit als Verkaufstrainer sehr viele erfolgreiche Verkäufer kennen lernen dürfen. In den vielen Gesprächen mit ihnen konnte ich eines mit Sicherheit feststellen: Alle haben eines gemeinsam, nämlich eine positive Lebenseinstellung. Denn Verkaufserfolg ist vor allem eine Frage der persönlichen Einstellung zum Kunden, zu sich selbst, zum Unternehmen sowie zu den vom Verkäufer angebotenen Produkten und Dienstleistungen. Sollten die persönlichen und beruflichen Ziele des Verkäufers mit der vorgegebenen Philosophie nicht kompatibel sein, so ist es sicherlich ratsam, dass der Verkäufer seine Situation überdenkt, um sich wieder die optimalen Voraussetzungen für den wunderschönen Beruf des Verkäufers schaffen zu können.

Welche Tipps haben Sie im Umgang mit Kunden?

Der Verkäufer zählt zu den wichtigsten Mitarbeitern eines Unternehmens. Er baut nicht nur positive Kundenbeziehungen auf, sondern er repräsentiert auch das Unternehmen. Seine Aufgabe ist es, den Kunden noch stärker als „Menschen“ wahrzunehmen. Denn eine wirkliche und nachhaltige Kundenbindung bezieht sich auf den Verkäufer und somit auf den emotionalen Aspekt. Entscheidend ist, Rahmenbedingungen schaffen, in denen sich der Kunde emotional wohl und sicher fühlt. Wichtig ist

auch die systematische Fokussierung auf den Kundennutzen, der ein gutes Gefühl vermittelt. Nur Ehrlichkeit sowie eine souveräne und aufrichtige Verkäuferpersönlichkeit überzeugen wirklich.

Warum sind regelmäßige Schulungen der Mitarbeiter im Vertrieb notwendig?

Nicht nur im Sport, auch im Berufsleben sind regelmäßige Trainings absolut notwendig. Als Verkäufer muss ich meinen Erfolg bzw. Misserfolg nachvollziehen können. Ein Verkaufstalent verhält sich in den verschiedenen Situatio-

”

Nachhaltige Kundenbindung bezieht sich auf den Verkäufer und somit auf den emotionalen Aspekt.

Peter Trameger, Verkaufstrainer

nen im Verkaufsgespräch intuitiv richtig. Derjenige, der das Verkaufen erlernt hat, weiß, warum er sich wie im Verkaufsgespräch verhält. Dem Verkaufsprofi ist also bewusst, dass Verkaufen eine Abfolge von Verhaltens- und Benimmregeln ist, die es ihm erleichtert, seine Gesprächspartner vom Wert einer Idee überzeugen zu können. Diese Regeln sollten laufend bewusst eingesetzt und im Training perfektioniert werden.

Sollte man auch als langjähriger Vertriebsmitarbeiter ein Training/Coaching in Anspruch nehmen?

Langjährige VerkaufsmitarbeiterInnen erarbeiten sich unbewusste Kompetenzen im täglichen Kundenkontakt. Um als langjähriger Verkäufer wieder mehr Effektivität und Effizienz im Verkauf zu erlangen, ist es wichtig, einen Spiegel vorgehalten zu bekommen: „Mach' ich die richtigen Dinge - und mach' ich die Dinge richtig?“ Gerade dadurch können auch gestandene Verkäufer stark von einem Training/Coaching profitieren.



Seit über 30 Jahren ist Peter Trameger in seiner Vertriebs- und Ausbildungstätigkeit für unterschiedlichste Branchen und Vertriebsformen im nationalen und internationalen Bereich tätig.

Wie sieht eine Vertriebsberatung bei Ihnen aus?

Um den Wirkungsgrad in den verschiedensten Aufgabenstellungen zu stärken, ist die unabdingbare Voraussetzung die Aufnahme der Ist-Situation sowie die Definition der Ziele. Der weitere Weg erstreckt sich auf die Erarbeitung konkreter Lösungen und deren Umsetzung in Form von Beratung, Training oder Coaching. Die trame-



Ziele und Wünsche. Der wichtigste Grundsatz für den Verkäufer ist also: Helfen Sie Ihrem Kunden, dann helfen Sie sich selbst! Wenn ein Verkäufer hauptsächlich verkauft, um seine Provision zu erreichen, dann wird er niemals erfolgreich sein. Und: Ein schlechter Verkäufer verkauft nicht nur wenig oder nichts - viel schlimmer ist der Flurschaden, den er anrichtet.

Wie wichtig ist die fachliche Kompetenz eines Verkäufers?

Es ist sehr wichtig, über seine Produkte oder Dienstleistungen genau

