

# Weg 22- 28 zu mehr Erfolg in Verhandlungssituationen

Was du denkst, das bist du.

Was du bist, das strahlst du aus.

Was du ausstrahlst, ziehst du an.

Nach Carl Rogers, dem Begründer der personenzentrierten Gesprächsführung, ist der Erfolg von Gesprächen nicht vom Wissen und technischen Können, sondern von bestimmten Grundhaltungen und damit verbundenen Verhaltensweisen wenigstens eines Gesprächspartners abhängig.

Die in diese Buch aufgeführten 37 Grundhaltungen zu mehr Erfolg in Verhandlungssituationen zeigen, mit welchen verinnerlichten Grundhaltungen ein Verkäufer zum Top-Verkäufer werden kann. Je bereiter der Verkäufer ist, sich mit allen Stärken und Schwächen so zu akzeptieren, wie er ist, je besser er also mit sich selbst umgehen kann, umso eher ist er in der Lage, die Grundhaltungen zu verinnerlichen.

Die meisten Schwächen von Verkäufern liegen in der Bedarfserhebung oder auch Analysephase genannt. Hier ist es erforderlich den wirklichen Bedarf des Kunden zu erfragen und dabei gut zuzuhören. In dieser Phase wird die Beziehung zum Kunden aufgebaut. Aus diesem Grund geht dieses Buch in erster Linie auf diesen Teil der Verhandlung ein, wobei die Grundeigenschaften auch für die restlichen Bereiche des Verkaufsgespräches ein Muss sind.

## 22. Weg: sich nicht von dem beherrschen lassen, was man sagen will

Gehen Sie neutral in eine Verhandlung und bleiben Sie flexibel. Der Top-Verkäufer hat seinen roten Faden im Kopf, die Fragen formuliert er aber oft aufgrund der Antworten des Kunden. Zuviel Fixierung auf einen genauen Gesprächsablauf, hindert den Verkäufer am Zuhören und Analysieren und damit auch in der Flexibilität auf Veränderungen einzugehen.

## 23. Weg: sich selbst in Frage stellen

Top-Verkäufer fragen sich immer wieder, was kann ich noch besser, effektiver und wirkungsvoller machen. Diese Selbstreflexion ist essentiell für die persönliche Weiterentwicklung von Verkäufern – und anderen Mitarbeitern.

## 24. Weg: etwas risikieren

Wenn man neue Wege geht, muss man auch ein Risiko eingehen. Der Top-Verkäufer testet Variationen in der Verhandlung – auch mit dem Risiko, diesen Abschluss nicht zu bekommen. Die Offenheit für lebenslanges Lernen und Neugierde für Neues bedarf dieser Risikobereitschaft etwas auszuprobieren. Nur so erfolgt Lernen und Weiterentwicklung.

25. Weg: überraschen

Service, Preis.... Das sind schon Selbstverständlichkeiten für den Kunden. Lernen Sie ihren Kunden so gut kennen, dass Sie ihn überraschen können. Damit ist nicht nur ein Geschenk gemeint, sondern auch ein Service, der ihn positiv überrascht. Dies ist das klare Ziel von Top-Verkäufern.

26. Weg: auf sich selbst hören

Trauen Sie ihrem Urteilsvermögen und ihrer Intuition. Meist ist sie richtig, und viele Entscheidungen die aus dem „Bauch“ gefällt wurden, stellen sich als richtig heraus. Wir können nicht mehr die ganze Flut von Informationen verarbeiten, bevor wir eine Entscheidung treffen können. Die Erfahrung und das Urteilsvermögen macht einen Top-Verkäufer aus, gute Entscheidungen fällen zu können.

27. Weg: ehrlich sein

Wenn ich ehrlich bin so bin ich auch kongruent, d.h. meine Worte stimmen mit der Körpersprache überein. Bitte denken Sie daran, Lügen lassen sich körpersprachlich nicht verbergen und Menschen registrieren jede Veränderung der Körpersprache. Die meisten Menschen stufen die Signale der Körpersprache als ehrlicher ein als die Worte. Der Kunde wird also bei einer Inkongruenz mit Irritation bis hin zu Misstrauen reagieren.

28. Weg: Beziehung aufbauen

Die Grundhaltung, mit der wir als Verkäufer unserem Kunden begegnen, beeinflusst die Beziehung maßgeblich. Sie können ihre positive Grundhaltung verstärken, indem sie auf dem selben Wahrnehmungskanal wie ihr Kunde sprechen. (Hören, Sehen, Fühlen) Auch die Denkprozesse wickeln sich hauptsächlich über den bevorzugten Kommunikationskanal ab. Sie stellen damit auf verbaler Ebene eine Art „Pacing/Leading“ her und erleichtern ihrem Kunden das von Ihnen Gesagte zu verstehen und zu akzeptieren.

Merkmale für das Erkennen des Kommunikationskanals:

- Stimme:
  - visueller Typ - hat eher eine hohe Stimme und neigt zu schnellem Sprechen
  - Auditiver Typ – angenehme ausgeglichene und deutliche Sprechweise
  - Kinästhetische Typ – spricht langsam, meist mit tiefer Stimme
- Worte:
  - visueller Typ – nutzt Worte wie „Ich sehe den....“ „ Das leuchtet mir ein.“ „ Ich schaue...“

Auditiver Typ – nutzt Worte wie „...noch nie *gehört*.“ „...*verstehe* ich...“ „*Ausgesprochen* gut...“

Kinästhetische Typ – nutzt Worte wie „...*begreife* ich...“ „*ich fühle* mich..“ „...*stoße* ich auf Widerstand....“