

MFB News – Juni 2010

Verkaufen mit Herz und Verstand: Stärken Sie die emotionalen Kompetenzen Ihrer Vertriebsmannschaft

Um im Wettbewerb besonders zufriedene Kunden zu gewinnen braucht es Spitzenleistungen von allen, besonders Ihrem Verkaufsteam. Kunden kaufen nur dann, wenn die Chemie zum Verkäufer stimmt, dieser den Nutzen des Angebots glasklar kommuniziert und die Erwartungen seines Gegenübers erfüllt. Spitzenverkäufer gestalten deshalb die Gespräche mit ihren Kunden zu einem emotionalen Erlebnis. Denn sie wissen: Menschen kaufen Emotionen!

Was Kunden emotional erwarten

Die Kontakte zu Kunden und Lieferanten verlagern sich mehr und mehr ins Internet. Geschäftsleute sind immer schwieriger für ein Gespräch zu erreichen. Deshalb wird die zwischenmenschliche Kommunikation zunehmend wichtiger. Denn, je mehr die elektronischen Kontakte zunehmen, desto wichtiger wird ein Gespräch, wenn es denn stattfindet. Je seltener solche Kontakte werden, desto länger hält die Wirkung der Persönlichkeit an. Aussagen und Argumente vergisst man schnell, aber die Person, die man gesehen und gehört hat, behält man lange im Gedächtnis. Was zählt, sind die emotionalen Kompetenzen Ihrer Mitarbeiter.

Jeder Mensch hat individuelle Veranlagungen und Dispositionen. Seine Persönlichkeits- und Charakterstruktur bestimmt die Erwartungshaltung anderen Menschen gegenüber. So auch gegenüber Verkäuferinnen und Verkäufern. Die Kunden erwarten, dass sie mit ihren Bedürfnissen, Wünschen und Anliegen auf Verständnis, Hilfsbereitschaft und Sympathie stoßen. Wer das nicht erhält, empfindet das als Arroganz, Desinteresse oder Unverständnis und fühlt sich abgestoßen.

Starke Persönlichkeiten sind gefragt.

Alles, was vorgetragen wird, klingt glaubwürdiger, wenn es von einer starken Persönlichkeit kommt. Produktsicherheit, Selbstbewusstsein, der Glaube an sich selbst und an seine Botschaften schaffen das notwendige Vertrauen, um Entscheidungen herbeizuführen, die verlässlich und von langer Dauer sind.

Kann man lernen, eine starke Persönlichkeit zu sein?

Das ist durchaus möglich. Es setzt aber voraus, dass man seine eigene Kommunikationswirkung hinterfragt. Ihre Verkäufer müssen bereit sein, durch intensive Arbeit an sich selbst, die eigenen inneren Voraussetzungen zu schaffen, um bei anderen Menschen besser anzukommen. Sympathie und Vertrauen zu schaffen, ist nicht nur eine Veranlagung. Emotionale Kompetenzen sind erlernbar.

Geben Sie jedem Kunden das Gefühl, etwas Besonderes zu sein.

Jeder Kunde ist eine einzigartige Persönlichkeit, die ernst genommen und fair behandelt werden will. Die Wirkung, die Ihre Verkäufer nach einem Gespräch hinterlassen, sollte daher immer einzigartig positiv sein, niemals negativ!

Die MFB-Trainer verstehen es, Ihre Verkäufer so zu schulen, dass sie ein feines Gespür für Empathie, Authentizität und ein echtes Interesse an den Bedürfnissen Ihrer Kunden entwickeln. Durch diese emotionale Kompetenz wird es Ihnen gelingen, Ihre Kunden in eine gute Stimmung zu versetzen, in der es ihnen leicht fällt zu sagen: Ja, das will ich haben.

MFB Resultants – Wir schaffen Resultate.**Kontaktadresse:**

MFB Resultants GmbH
Luisenplatz 1
65185 Wiesbaden

Telefon 0611 / 34 11 70

Fax 06 11/ 34 117 22

kontakt@mfresultants.com

www.mfresultants.com