

Lernen Sie verkaufen

Moez Dridi

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie. Detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Dieses Buch ist auch als eBook erhältlich und als Videokurs auf lernensieverkaufen.de verfügbar.

Für Fragen und Anregungen:

info@moezdridi.com

2. Auflage 2021

© 2021 der deutschen Ausgabe:

Moez Dridi

Scheibenstraße 97

48153 Münster

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt.

Sämtliche, auch auszugsweise Verwertungen bleiben vorbehalten.

Für Inhalte von Webseiten Dritter, auf die in diesem Werk verwiesen wird, ist stets der jeweilige Anbieter oder Betreiber verantwortlich, wir übernehmen dafür keine Gewähr. Rechtswidrige Inhalte waren zum Zeitpunkt der Verlinkungen nicht erkennbar.

Lektorat: Robert Roth

Umschlaggestaltung: Karsten Flaemig

Satz und Layout: Andrea Schneider

ISBN 9798763212037

INHALT

EINLEITUNG	8
1 ZIELE SETZEN UND REALISIEREN	22
2 MINDSET.....	57
3 SELBSTPRÄSENTATION	112
4 IHREN ZIELMARKT VERSTEHEN.....	163
5 DIE ERÖFFNUNG	180
6 DEN KUNDEN LESEN.....	192
7 BEIM KUNDEN EIN BEDÜRFNIS HERVORRUFEN	213
8 IHR PRODUKT PRÄSENTIEREN	235
9 EINWÄNDE – MIT BEDENKEN UMGEHEN.....	279
10 DEN HANDEL ABSCHLIEßEN	297
SCHLUSSWORT	321
LITERATURVERZEICHNIS.....	326

Einleitung

Nichts kann so wichtig in Ihrem Leben sein wie die Fähigkeit, verkaufen zu können. Dieser Satz mag Sie jetzt ein wenig verwundern, aber denken Sie einmal darüber nach. Denn Leben heißt verkaufen. Gut kommuniziert nur, wer bereit ist, sein Vorhaben zu verkaufen! Egal, ob es um eine Idee, ein Produkt oder – noch wichtiger – das Knüpfen und Pflegen von menschlichen Beziehungen geht: Wenn Sie Ihr Ziel erreichen wollen, kommen Sie nicht darum herum, sich diese Fähigkeit anzueignen. Auch wenn dies nur über das Telefon, eine E-Mail oder Website geschieht. Es ist die Beziehung zwischen Ihnen und dem anderen, die trägt. In der Endkonsequenz verkaufen Sie sich als Person, um Ihre Ziele zu erreichen. Ein Produkt oder eine Dienstleistung fremden Menschen anzubieten, hat viel damit zu tun, sich selbst anzubieten, weil man sich in der Regel mit seinem Produkt innerlich identifiziert. Dennoch reicht die Identifikation mit unserem Produkt oder unserer Dienstleistung, so stark sie auch sein mag, sowie unsere Fähigkeit, uns selbst gut anzubieten, nicht aus, um das zu bekommen, was wir wert sind oder verdienen. Dies liegt daran, dass wir oft annehmen, die Welt sei gerecht und jeder würde automatisch das bekommen, was er verdient oder was er wert ist.

Verwurzelt ist nämlich unser Glaube an eine gerechte Welt. Unsere Chefs, unsere Mitarbeiter oder unsere Kunden wissen, was sie an uns haben. Manchmal zweifeln wir daran, aber irgendwie glauben wir, dass jeder bekommt, was er verdient oder was er wert ist. Tief im Innern wissen wir, dass es nicht stimmt, aber mit dieser Lektüre will ich Ihnen verdeutlichen: Sie bekommen nicht das, was Sie verdienen, oder das, was Sie wert sind. Sie bekommen auch nicht was Ihnen zusteht, auch wenn Sie es sich verdient haben. Sie bekommen das, was Sie verkaufen und verhandeln. Diese Fähigkeit zu beherrschen, entscheidet darüber, ob Sie Durchschnittsverdiener bleiben oder ein hohes Einkommen haben.

Für mich ist der Beruf des Verkäufers der beste Beruf der Welt. Kaum ein anderer Job bietet so viel Abenteuer und Lernmöglichkeiten an. In kaum einem anderen Beruf hat man die Möglichkeit, so aufzusteigen wie es nur im Verkauf möglich ist. Die Menschheitsgeschichte hat oftmals gezeigt, dass Personen mit niederer Herkunft es immer wieder nach ganz oben geschafft haben. Aus bescheidenen Verhältnissen stiegen diese Personen zur Macht auf.

Was haben Napoleon Bonaparte, Charlie Chaplin, Mahatma Gandhi, Abraham Lincoln, Coco Chanel und Howard Schulz gemeinsam? Sie waren in erster Linie alle Verkäufer, und zwar erfolgreiche Verkäufer.

Als Entdecker war Christoph Kolumbus bestenfalls Mittelmaß. Über die Seefahrt wusste er weniger als jeder durchschnittliche Matrose auf seinen Schiffen. Er konnte nie die Längen- und Breitengrade seiner Entdeckungen bestimmen, hielt Inseln für Kontinente. Er hatte kaum Ahnung von Navigation und konnte nicht mit einem Quadranten umgehen. Zudem hatte er noch nie eine Gruppe von Männern geführt und behandelte seine Mannschaft schlecht. Doch auf einem Gebiet war er ein Genie: Er wusste sich zu verkaufen. Anders lässt sich nicht erklären, warum der Sohn eines Käseverkäufers, der kleine Kaufmann, es schaffte, sich in den höchsten Adels- und Herrschaftskreisen einzuschmeicheln.

Zu Beginn des 20. Jahrhunderts galt Thomas Alva Edison als Amerikas größter Wissenschaftler und Erfinder. In seinen Forschungslaboren entstanden einige der bedeutendsten technologischen Durchbrüche der damaligen Zeit. Die Wahrheit ist jedoch, dass Edison nur über einige Monate formaler Ausbildung verfügte und eigentlich überhaupt kein richtiger Wissenschaftler war. Vielmehr war er eine Mischung aus Visionär, Stratege und vor allem ein sehr guter Verkäufer.

Im ähnlichen Kontext äußerte sich Bill Gates einmal über Steve Jobs und betonte, dass Jobs trotz möglicher Mängel im technischen Verständnis ein hervorragender Verkäufer sei. Jener war selbst ein Spitzenverkäufer. Diese Einschätzung unterstreicht die fundamentale

Rolle des Verkaufstalents im unternehmerischen Erfolg. Ein eindrucksvolles Beispiel dafür liefert Gates selbst: Ein einziges Verkaufsgespräch genügte ihm, um das größte Vermögen anzuhäufen, das je in der Geschichte erreicht wurde. Ohne seine Verkaufsfähigkeiten wäre Microsoft nie so erfolgreich gewesen, und Gates hätte nicht den Titel des reichsten Mannes der Welt erlangt. Oder mein Aha-Erlebnis, das ich von Reinhold Würth bekommen habe. Sie kennen vielleicht Schrauben-Würth. Der Mann ist mit Weltmarktführungsfaktor zehn der Leader in seiner Branche. Das heißt, er verkauft zehnmal mehr Schrauben als die Nummer zwei. Die Nummer zwei ist sein ehemaliger Assistent, der es mal bei ihm gelernt hat und hinter den beiden kommt ganz lange wieder nichts. Würth hat 250 Ingenieure, die jedes Jahr neue Patente für Befestigungssysteme entwickeln. Darauf wurde Herr Würth einmal im Einzelinterview angesprochen und gefragt, worauf er am meisten stolz sei. Er hat richtig gestrahlt und antwortete: „Vergessen Sie unsere über 300 Patente. Vergessen Sie unser ganzes Ingenieur-Team. Es gibt eine Sache, die wir besser können als alle anderen auf der Welt, und das ist Schrauben verkaufen.“

Natürlich brauchen Sie eine Vision, die damit verbundene Entschlossenheit und die praktischen Fähigkeiten, aber die Fähigkeit, verkaufen zu können, entscheidet über Mittelmaß oder Spitzenleistung.

Wenige Menschen werden als Verkäufer geboren. Frei nach Abraham Lincoln: „Wenn einige verkaufen können, zeigt das, dass andere verkaufen können.“ Das ist nicht mehr als das Gesetz von Ursache und Wirkung.

Wir wissen, dass alles trainierbar ist, wenn die Strategien und Systeme zur Verfügung stehen. Gerade in Zeiten der Globalisierung und des Informationszeitalters haben sich der Markt (und damit auch die Herausforderungen von Angebot und Nachfrage) weiterentwickelt und verkompliziert. Der Kunde und seine Probleme haben sich ebenfalls verändert und damit auch die Verfahren, um diesen zu begegnen, aber die Grundbedürfnisse bleiben immer dieselben. Verfahren veralten und sind heute gut, aber morgen schon wieder obsolet. Wenn man sich

ausschließlich auf die Verfahren konzentriert und die Grundbedürfnisse außen vorlässt, dann spielt man mit dem Feuer. Nicht nur Verfahren wie Diafilme, Verbrennungsmotoren und Platten, Kassetten, Disketten und CDs sterben aus, sondern auch die Unternehmen, die ausschließlich an dieser Vorgehensweise festgehalten haben und gescheitert sind wie Nokia, Kodak, die Commerzbank und die HUK-Coburg. Und deswegen gilt für jedes Verkaufsgespräch der gleiche Grundsatz: Grundbedürfnis vor Verfahren.

In diesem Buch wollen wir zwei Themen besprechen: Wie Sie zum Verkäufer werden und wie Sie Ihr Einkommen steigern. Wussten Sie, dass Menschen, die in ihrem Beruf besser verkaufen können, zehnmal so viel verdienen wie der Durchschnitt im selben Beruf? Nichts hat mehr intelligente und fleißige Menschen weit unter ihren Möglichkeiten gehalten wie die Unfähigkeit zu verkaufen. Dieses Buch möchte Menschen helfen, ihre Ziele zu verwirklichen, und ich möchte Menschen dabei unterstützen, nicht unter ihren Möglichkeiten zu bleiben.

Der Titel „Verkäufer“ hat nicht unbedingt ein gewisses Prestige. Vielleicht können deswegen nur sehr wenige Menschen wirklich gut verkaufen. Das können Sie nicht an der Uni lernen. Erfolgreich als Verkäufer zu sein heißt eine ganz besondere Persönlichkeit vorzuweisen, die mehr beinhalten sollte, als nur kommunikativ zu sein oder fachliche Kompetenz zu besitzen. Verkäufer sollten grundsätzlich Menschen mögen und an Menschen interessiert sein im Sinne einer gesunden Neugierde.

Unser Leben unterliegt äußeren Faktoren, die wir nicht beeinflussen können. Versprechen werden gebrochen. Nicht alles läuft so sauber und glatt wie die Planspiele an den Wirtschaftsuniversitäten. Apropos, tatsächlich haben einige der besten Verkäufer, die mir begegnet sind, nicht einmal Abitur. Ich stelle fest, dass viele Hochschulabgänger sich vom Verkauf fernhalten. Ein Abschluss bestimmt nicht, wie viel Geld Sie verdienen werden, weil alle Spieler mit Abschluss auf dem Spielfeld die gleichen Chancen haben.

Bei den meisten Menschen ist Verkauf nicht seriös oder wertig be-

setzt und hat deswegen negative Auswirkungen auf das Erlernen dieser Fähigkeit.

Ich kann Ihnen ehrlich sagen, dass es keinen besseren Beruf gibt als der des Verkäufers. Sie können durch ein großes Geschäft so viel verdienen, dass Sie die nächsten Wochen nicht mehr arbeiten brauchen. Haben Sie jemals in einem Nine-to-five-Job gearbeitet, in dem Sie sich unterbezahlt gefühlt haben? Ich kann mich an Zeiten erinnern, als ich mir den ganzen Monat lang den Hintern abgeschuftet habe, um am Ende des Monats lumpige 2.000 € ausgezahlt zu bekommen. Die Arbeit hat nicht viel abgeworfen. Wenn ich zum Chef gehen und um eine besser bezahlte Stellung bitten wollte, war da immer diese Hochschulabschluss-Barriere.

Im Jahr 2012 hatte ein achtundzwanzigjähriger Kunde von mir, der durch diesen Kurs ein sehr erfolgreicher Vertriebler geworden ist, in seinem Konzern mehr verdient als sein Vorstand. Beim Verkaufen kann Ihnen niemand sagen, wie viel Geld Sie verdienen. Bei einigen Verkaufsjobs bestimmen Sie Ihre Arbeitsstunden selbst. Das ist toll. Aber ich hatte die schlechte Angewohnheit, an einem Tag etwa acht Stunden zu arbeiten und etwas über tausend Euro zu verdienen und dann bis zur nächsten Woche zu verschwinden. Diese Ein-Tages-Arbeitswochen sind die besten. Ich empfehle Ihnen nicht, es so zu machen, weil man erst richtig verkaufen lernen muss. Die meisten können nämlich nicht verkaufen und schlechte Verkäufer werden in Zukunft nicht gebraucht; nur die guten werden umso mehr eine Rolle spielen. Arbeiten Sie jeden Tag hart mit diesem Kurs, denn es zahlt sich am Ende für Sie aus.

Warum können die meisten nicht verkaufen?

Ich persönlich vertrete den darwinistischen Ansatz: Im Verkauf fressen nicht die Großen die Kleinen, sondern die Schläuen fressen die Dummen. Und nicht so schlau sind jene, die an die folgenden drei Mythen glauben...