

Leseprobe - Seite 6 - Kapitel 1

Merlin will die Axt schärfen



Die Figur **Merlin** wird Sie durch die einzelnen Kapitel begleiten.

Merlin ist schon länger als Verkäufer tätig.

Eigentlich ist er schon ein alter „Hase“. Kürzlich hat er in der Zeitung die Geschichte von „Joe aus München“ gelesen, die ihn sehr nachdenklich gemacht hat:

Joe, ein Student aus München hatte Semesterferien. Er wollte in diesen Semesterferien gerne Geld verdienen. Da hörte er, dass man in Kanada bei den Holzfällern gut Geld verdienen könne. Kurz entschlossen macht er sich auf den Weg und fliegt nach Kanada.

In Kanada angekommen, stellt er sich zunächst dem Vorarbeiter vor. "Ich habe gehört Sie suchen Holzfäller, kann ich bei Ihnen arbeiten?" Joe war ein kräftig gebauter Mann, also sagte der Vorarbeiter: "Ja, sicher Joe, Sie sind unser Mann." "Halt, halt" sagt Joe, "was verdiene ich denn bei Euch?" "Pro gefällter Baum 200 Dollar." „Klingt nicht schlecht - aber wie viele Bäume macht man denn so am Tag?" Der Vorarbeiter antwortet: "Fünf Bäume". Jetzt beginnt Joe zu rechnen: $200 \$ \times 5 \text{ Bäume} \times 4 \text{ Wochen}$. "Ich bin euer Mann."

Gleich am nächsten Tag fängt Joe an. Die Sonne geht auf, er bekommt seine Axt und geht in den Wald. Als es Abend wurde hatte er 5 Bäume gefällt. Joe dachte: "Klasse, 5 Bäume x 200 Dollar x 4 Wochen. Hier kann ich richtig Geld verdienen." Die Dollarzeichen waren in seinen Augen zu sehen. Am nächsten Morgen: Die Sonne geht auf, Joe nimmt die Axt, geht wieder in den Wald und haut richtig rein. Als es Abend wurde hatte er 4 Bäume gefällt. »Oh", dachte Joe: "ich bin von gestern noch ein bisschen verspannt - diesen einen Baum hole ich morgen nach." Am nächsten Morgen: Die Sonne geht auf, Joe nimmt die Axt, geht in den Wald und schlägt mit voller Motivation zu.

Als es Abend wurde hatte Joe nur noch 3 Bäume gefällt. Jetzt sah Joe seine Dollar schwinden und sein fester Vorsatz für den nächsten Tag war: „Und morgen hole ich alles nach." Der nächste Morgen und der nächste Abend kamen, und Sie ahnen sicher schon, Joe hatte nur noch 2 Bäume gefällt. Jetzt war sein Frust groß: $2 \times 200 \text{ Dollar}$. Oje, wo soll das noch hinführen ?." Also fragt er seinen Nachbarn: "Du, was mache ich denn falsch? Jeden Tag strenge ich mich mehr an und trotzdem habe ich am Abend immer einen Baum weniger. Kannst Du mir helfen?" Der Kollege überlegt und antwortet: "Tut mir leid Joe, ich bin genauso neu wie Du".

Ich habe keine Ahnung., aber ich habe gehört in den Bergen da lebt ein sehr alter Holzfäller, der macht das schon seit mehr als 50 Jahren. Man sagt, der weiß alles übers Holz fällen."

Leseprobe - Seite 7 - Kapitel 1

Merlin will die Axt schärfen

Nun gut, Joe macht sich auf den langen Weg und sucht den Holzfäller, genannt Lambert Jack. Nach einem ganzen Tag Fußmarsch kommt er endlich an die Hütte und sieht Lambert Jack. Braun geerbtes Gesicht, nur noch einen Zahn im Mund – das muss er sein.

Er geht auf Lambert Jack zu und fragt ihn: " Du, Lambert Jack , ich bin da unten Holzfäller und habe eine Frage an Dich. Als ich anfing fällte ich am Tag 5 Bäume. Am nächsten Tag nur noch 4. 'Und je mehr ich "powere" desto weniger Bäume fälle ich. Am Ende waren es nur noch 2. Sag mir doch bitte, was mache ich falsch?" Lambert Jack überlegt lange, doch dann sagt er: "Joe, wann hast Du denn zum letzten mal Deine Axt geschärft?"



Merlin möchte – obwohl er sich eigentlich als Profi fühlt – jetzt seine „Axt „ auch mal wieder schärfen lassen.

Er will sein Verhalten und seine Techniken, die er als Verkäufer beim Kunden anwendet, in diesem Lehrgang überprüfen.

Im Verlaufe des Kurses wird er uns immer wieder in den einzelnen Kapiteln sagen, was er, obwohl er ein routinierter Verkäufer ist, zukünftig verändern wird.

**Lassen Sie uns gemeinsam die Axt von Merlin
und unsere Äxte schärfen !**

Leseprobe - Seite 11 - Kapitel 1 – Beziehungsbrücken

Fortsetzung von Seite 10

Der kinästhetische Typ, also der Fühlmensch, muss alles anfassen. Ihm müssen Sie das Produkt mit Worten „in die Hand geben.“

Auf seinen Kanal können Sie sich einstellen mit:

- ▶.Fühlen Sie doch einmal die glatte Oberfläche.....
- ▶ Spüren Sie auch, dass heute der Tag ist, an dem Sie....
- ▶ Begreifen Sie bitte, ich möchte doch nur....

Der Fühlmensch hat typische Worte wie:

- ▶.Fühlt sich gut an.
- ▶ Ich habe bei der Sache ein gutes Gefühl...
- ▶ O.K. Ich habe alles im Griff.

Beispiele für multisensorische Formulierungen :

	für kinästhetische Typen vermittelt	für visuelle Typen vermittelt	für auditive Typen vermittelt
Ich verstehe Sie:	Ich habe das Gefühl, dass das was Sie sagen, richtig ist	Ich sehe, was Sie meinen	Ich höre Sie deutlich
Verstehen Sie, was ich sage?	Können Sie das, womit ich Sie konfrontiere nachempfinden?	Sehen Sie, was ich Ihnen deutlich machen möchte?	Hört sich das, was ich Ihnen sage, für Sie richtig an?

Berücksichtigen Sie in Ihren Gespräch mit den Kunden die Vielfalt der Sinneskanäle.

Erst dadurch **verstehen** die Kunden die Vorteile Ihres Produktes, **erleben** den Mehrwert und sind bereit, Ihr Produkt zu **kaufen**.

Aufgabe.Nr 1	Erledigt
Durch den folgenden Test können Sie herausfinden, welcher der von Ihnen bevorzugte Kanal ist.	

Leseprobe - Seite 12 - Kapitel 1 – Beziehungsbrücken

Erinnern Sie sich an Ihre letztes Verkaufsmeeting, oder an ein Gespräch mit einem Kollegen!

Was kommt Ihnen da in den Sinn? Haben Sie ein Bild vor Augen ? Ist dies schwarz-weiß oder farbig ? Sehen Sie den Raum, die Personen am Tisch ? In diesem Fall dürften Sie persönlich bevorzugt auf dem visuellen Kanal arbeiten.

Hören Sie allerdings die Stimmen, den Tonfall, die Lautstärke und das was „zwischen den Zeilen“ gesagt wurde, - dann ist Ihr primärer Sinneskanal vermutlich „auditiv“. Wenn Sie sich mit innerer Anspannung oder mit Freude, oder gar mit Stressgefühlen an die letzte Sitzung erinnern, dann bevorzugen Sie vermutlich den kinästhetischen Kanal.

Ähnlich wie Sie wahrnehmen, „sieht und hört“ auch Ihr Gesprächspartner spezifisch. Sie können, wenn Sie genau hinhören, an der jeweils gewählten Sprache, an bestimmten Adjektiven, Verben und Adverbien erkennen, welchen Sinneskanal Ihr Gesprächspartner vermutlich benutzt.

Personen, die in Bildern "denken" neigen beispielsweise dazu, nach oben zu blicken und aufrecht zu sitzen. Sie sind oft "Schnellsprecher". Dagegen haben Menschen, die in Stimmen/Tönen "denken" häufig die Angewohnheit, den Kopf beim Zuhören zur Seite zu neigen oder rhythmisch mit dem Fuß zu wippen bzw. mit den Fingern im Takt zu trommeln. Personen, die mit Gefühl "denken", richten den Blick gerne nach unten und sprechen langsam, mit Pausen und tiefer Stimme. Wenn Ihnen also jemand mit tiefer Stimme sagt: "Das mache ich aus dem Bauch heraus" und greift sich dabei an den Bauch, können Sie mit einiger Gewissheit davon ausgehen: Der "denkt" kinästhetisch.

Doch was nutzt uns dieses Wissen beim Kunden ? Eine ganze Menge. Sobald Sie wissen, wie Ihr Gegenüber "denkt", können Sie Ihre Sprache auf den anderen besser einstellen, wenn Sie seine Bilder oder Töne verwenden. Wenn der Kunde beispielsweise fragt: "Wie sehen Sie das?", wissen Sie sofort, welcher Kanal bedient werden muss – der Visuelle. Ihre Antwort heißt also richtigerweise: "Ich sehe die Sache so ..." oder "...es hat sich gezeigt".

Trainieren Sie jeweils Wörter für die Ansprache unterschiedlicher Sinneskanäle. Sie erreichen damit nicht nur mehr Aufmerksamkeit bei Ihrem unmittelbaren Gesprächspartner, sondern sprechen automatisch auch einen größeren Kreis von Zuhörern an.

Leseprobe - Seite 13 - Kapitel 1 Beziehungsbrücken

Setzen Sie in der folgenden Übung alles, was Sie lesen und hören, in Bilder um. Wenn diese zusätzlich noch bunt und bewegt sind, werden Sie noch merkfähiger. Dies gilt ebenso für Bilder, die Ihnen angeboten werden z.B. in der Zeitung, im Fernsehen. Nicht jedes Bild ist ein auf Ihren Lern- und Gedächtnistyp zugeschnittenes Bild. Färben Sie es gedanklich ein und heben Sie bestimmte Charakteristika besonders hervor.

Hier eine kleine Merkgeschichte mit der Sie die Wirkung der multisensorischen Wahrnehmung und des Sprechens in Bildern schnell erkennen können:

- **Sitzt ein Zweibein auf einem Dreibein und isst ein Einbein!**
- **Kommt ein Vierbein und will von dem Zweibein das Einbein!**
- **Da nimmt das Zweibein das Dreibein und schlägt das Vierbein in die Flucht!**

(Versuchen Sie es erst einmal selbst Bilder zu finden. Auf Seite 40 finden Sie eine Hilfe!)

Aufgabe.Nr ?	Erledigt
Testen Sie mit dieser Merkgeschichte die Multisensorik Ihrer Freunde oder Kollegen ! Nutzen Sie dazu zunächst nur einen Sinneskanal indem Sie die Geschichte zuerst nur Erzählen. Danach vermitteln Sie multisensorisch. z.B. mit Bildern <u>und</u> Erzählen. Beobachten Sie was geschieht!	

Merlin merkt sich jetzt:



Wenn ich erreichen möchte, dass mein Kunde meine Informationen vollständig aufnehmen und verarbeiten kann, finde ich heraus, welcher Wahrnehmungstyp er ist und nutze verstärkt in meiner Sprache seinen bevorzugten Sinneskanal.

Leseprobe - Seite 14 - Kapitel 1 Beziehungsbrücken

Durch die nächste Merkübung geben wir Ihnen ein Gerüst an die Hand, mit dem Sie leichter den ersten Kontakt mit dem Kunden knüpfen können. Prägen Sie sich die genannten Begriffe mit jeweils mit einem passenden Bild ein. Beachten sie die Reihenfolge. Wenn Sie diese Bilder abrufen, haben Sie immer ein Einstiegsthemen für einen ersten „Small-Talk“ mit dem Kunden.

Aufgabe.Nr 2	Erledigt
<p>Stellen Sie sich eine riesige Visitenkarte auf dem Boden vor. → auf dieser steht ein Gebäude → aus dem Schornstein des Gebäudes ragt ein Arbeitshandschuh → der Arbeitshandschuh hält einen Jumbojet → auf der linken Tragfläche des Jets sitzt eine Familie → auf der rechten Tragfläche liegt ein Tennisplatz.</p> <p>Prägen Sie sich dieses Bild ein und schreiben sie die Stichworte dazu auf. Kontrolle/Auflösung siehe Seite 40</p>	

1.

2.

3.

4.

5.

6.

Leseprobe - Seite 15 - Kapitel 1 Beziehungsbrücken

Aufgabe-Nr. 4	Erledigt
Zeichnen Sie ein Bild der aufgelisteten Begriffe in die 3. Spalte	

Begriff	Steht für das Gesprächsthema	Bild
Rechte Tragfläche: Tennisplatz	Hobby, Sport, Freizeit	
Linke Tragfläche: Familie mit spielenden Kindern	Familie, Kinder Schule	
Jumbo-Jet	Urlaub/Geschäftsreise	
Arbeitshandschuh	Beruf, Ausbildung, Tätigkeit, Mitarbeiter, tägliche Herausforderung	
Gebäude	Wohnort, eigenes Haus, Firma, Standort	
Visitenkarte	Mit Namen vorstellen, Namen merken, andere mit Namen ansprechen	

Leseprobe - Seite 22 - Kapitel 1 Aktives Zuhören

Im Verkaufsgespräch ist „richtiges“ Zuhören und „richtiges“ Reden besonders wichtig. Sehen Sie vorab in der Auflistung einige Zahlen zum Thema Redeverlust und Aufnahmevermögen beim Zuhören.

Leseprobe - Seite 23 - Kapitel 1 Aktives Zuhören

Wissen Sie jetzt, warum Ihr Gesprächspartner nicht sofort aktiv wird ?

Sehen Sie sich die nächste Aufgabe an. Danach wissen Sie mehr !

Aufgabe.Nr 5	Erledigt
Schätzen Sie in der folgenden Aufgabe in % wie hoch der Anteil ist, den ein Zuhörer von einer Präsentation behält.	

Wir behalten

- aus dem ersten Drittel der Präsentation _____ %
- aus dem zweiten Drittel der Präsentation _____ %
- aus dem letzten Drittel der Präsentation _____ %

Deshalb ist es immer wichtig eine Rede, Vortrag oder Präsentation am Ende nochmals zusammen zu fassen.

Von dem Inhalt den der Zuhörer aufnimmt bleiben haften:

- nach dem Ende der Präsentation _____ %
- nach 24 Stunden noch _____ %
- nach einer Woche noch _____ %
- nach 3 Wochen _____ %

Sehen Sie in der Auflösung Seite 40 die richtigen Prozentzahlen. Übertragen Sie diese Zahlen.

Merlin stutzt und überlegt:



Warum berede ich denn dann eigentlich meine Kunden so intensiv. Der Kunde behält sich doch ohnehin nur ein Bruchteil davon.

Leseprobe - Seite 24 - Kapitel 1 Aktives Zuhören

Auch Merlin tendiert häufig dazu, zu viel zu reden und zu wenig zuzuhören. Ab jetzt ist für ihn die Devise:



"Reden ist Silber, Zuhören ist Gold."

Oder einfach formuliert:

Der Kunde spricht, der Verkäufer hört zu.

Versuchen Sie beim Zuhören keine nonverbale Zustimmung oder Ablehnung auszudrücken. Verhalten Sie sich neutral und warten Sie ab, bis Ihr Partner zu Ende gesprochen hat, bevor Sie sich eine Meinung bilden oder reagieren. Wenn Ihr Gegenüber eine Gesprächspause macht, um nachzudenken, lassen Sie ihm Zeit und fallen Sie nicht gleich mit Ihren Argumenten ein.

Um Ihrem Kunden zu zeigen, dass es vor allem um ihn persönlich geht, sprechen Sie Du- beziehungsweise Sie-orientiert. Das ist keine Kunst, sondern zum einen eine Haltungsfrage (Wer ist hier der Wichtigere?), zum anderen Übungssache.

Merlin sagt nicht mehr : "Herr Meier, ich möchte..."

Sondern: "Herr Meier, Sie möchten..."

Er sagt auch nicht mehr : "Ich zeige Ihnen..."

Sondern: "Schauen Sie mal, Herr Meier..."

oder "Sie interessieren sich für ..., Herr Meier."



Merlin versucht ab jetzt viermal so häufig von seinem Kunden zu sprechen als von sich selbst!

Leseprobe - Seite 28 - Kapitel 1 - Der „innere Schweinehund“

Achtung, bissiger Schweinehund !

Er ist der treueste Begleiter von Menschen mit guten Vorsätzen – leider. Er ist gerissen und hochintelligent. Er sabotiert alle guten Vorsätze: er lauert morgens unter Ihrem Kopfkissen..... er sitzt unter oder manchmal auch auf Ihrem Schreibtisch. Er sorgt dafür, dass wir längst überfällige Dinge immer wieder verschieben.

Gehen Sie mutig auf ihn zu und schicken Sie ihn zurück in seine Hütte – zeigen Sie ihm wer bei Ihnen der „Chef“ ist.

In diesem Trainingsabschnitt wird er wahrscheinlich auf Ihrer Schulter sitzen und sagen:

„Deine Situation beim Kunden ist ganz anders, für Dich gilt das was hier in der Theorie erarbeitet wird nicht“.

Es ist tatsächlich so, von vielen Verkäufern hören wir immer wieder folgende Sätze:

- "Ja, aber bei mir und meinen Kunden ist das was klassisch gelehrt wird ganz anders.
 - "Meine Lage stellt sich völlig anders dar."
 - - "Meine Produkte und meine Situation sind anders."

Sicher mag das so sein. Aber es gibt ja doch sehr viele Ähnlichkeiten, die uns alle verbinden. Machen Sie bitte mit bei folgendem Test.

Aufgabe.Nr 6	Erledigt
<p>Reagieren Sie einfach emotional – ohne zu überlegen und stellen Sie sich zu folgenden Aussagen ein Bild vor. Achtung, es geht los:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Denken Sie spontan an eine Zitrusfrucht! 2. Denken Sie an die erstbeste Blume, die Ihnen jetzt in den Sinn kommt! 3. Denken Sie an einen bekannten deutschen Tennisstar ! 4. Denken Sie sich eine Farbe aus ! 5. Denken Sie an ein Werkzeug ! 	

Leseprobe - Seite 30 - Kapitel 1 - Der „innere Schweinehund“

Aufgabe.Nr 7	Erledigt
<p>Stehen Sie jetzt bitte auf und schauen Sie auf Ihre rechte Schulter. Sehen Sie diesen kleine erfolgsstörenden Schweinehund an, der Ihnen immer wieder zuflüstert:</p> <p>„Ja, meine Situation ist aber ganz anders. Deshalb gilt das für mich nicht.“</p> <p>Und nun nehmen Sie die linke Hand und wischen Sie sich diesen kleine Schweinehund von Ihrer Schulter und denken/sprechen Sie:</p> <p>"Meine Situation ist die gleiche. Deshalb werde auch ich mein Verkaufsgespräch erfolgreich anwenden."</p>	

Merlin hat begriffen:



Ich muß das Gelernte einfach anwenden. Es funktioniert, wenn ich es beherrsche und dies erreiche ich nur durch Übung.

Prüfungsfragen Kapitel 1

Name: _____ Firma: _____

1. Schreiben Sie die V-A-K-O-G Formel auf und erklären Sie, wozu man sie verwenden kann.

2. Was ist ihr bevorzugter Sinneskanal – warum glauben Sie diesen Kanal zu bevorzugen ? Woran haben Sie dies festgestellt.

3. Wie merkt sich Merlin zukünftig wichtige Sachverhalte?

Prüfungsfragen Kapitel 1

Name: _____ Firma: _____

4. Mit welchem Bild erleichtern Sie sich die Aufwärmphase beim ersten persönlichen Kundenkontakt ? Listen Sie die einzelnen Bestandteile auf:

5. Schreiben Sie die Geschichte vom Einbein – Zweibein - Dreibein auswendig auf ?

6. Wie merken Sie sich zukünftig die Namen Ihrer Kunden ? Was beachten Sie zukünftig beim Merken von Namen ?

Prüfungsfragen Kapitel 1

Name: _____ Firma: _____

7. Beschreiben Sie die Vorteile/Nutzen Ihres Hobbies.

8. Wie viel % von dem was wir Sagen oder Hören bleibt in unserem Gedächtnis ?

9. Wie hoch ist der Anteil, den man durchschnittlich von einer Präsentation behält ?

Prüfungsfragen Kapitel 1

Name: _____ Firma: _____

10. Was bedeutet Brainstorming und wofür können Sie es im Verkauf anwenden ?

11. Schildern Sie das Ergebnis aus Aufgabe-Nr. 14 – Umsatz steigern

Lösungen Kapitel 1

Aufgabe-Nr.1

Aufgabe-Nr. 3



Aufgabe-Nr. 4

Aufgabe-Nr. 10

Der Mensch behält von einer Rede (Vortrag):

Von dem Inhalt den der Zuhörer aufnimmt bleiben haften: