

ERFOLGSMODELLING – MIT NLP

Was die besten der besten Verkäufer besser machen als der Rest

von Ronnie Amsler, Thomas Frei und Umberto Saxer

Um herauszufinden, was die besten der besten Verkäufer anders machen als der Durchschnitt, haben wir eine ganze Reihe von Spitzenprofis gesucht, die massiv höhere Umsätze schreiben als ihre Verkaufskollegen. Mit Hilfe der NLP-Modelling-Methodik haben wir diese interviewt und auch in Aktion beobachtet. Und als Resultat von unserem Forschungsprojekt haben wir das sechstägige Training VERKAUFSPOWER - PUR (NLP im Verkauf) entwickelt, in dem Sie nun die Erfolgsstrategien von ausgewiesenen Verkaufsstars selber trainieren können.

Als Vorgeschmack auf unser Training möchten wir Ihnen im folgenden Artikel kurz und bündig sieben Schlüsselemente vorstellen, die jeder dieser Erfolgsprofis auf seine persönliche Art in seinem Verkaufsalltag umsetzt. Alle Zitate stammen von den von uns modellierten Verkäufern.

1. Erfolgreiche Verkäufer haben für sich einen Kreislauf des Erfolges gefunden.

Mittelmässige Verkäufer fallen nach Misserfolgen, oft aber auch nach Erfolgen, immer wieder in ein Loch, wo Motivation und Ausdauer erlahmen und sie Ziele aus den Augen verlieren. Erfolgreiche Verkäufer haben für sich einen Erfolgskreislauf gefunden, auf dem sie unbeirrt und beharrlich ihre Runden drehen wie Michael Schumacher auf dem Nürburgring. In diesen Erfolgskreislauf haben sie sowohl berufliche Aufgaben wie auch private Bedürfnisse eingebaut - Hobbies, Familie, Ruhe- und Erholungsphasen - so dass gar nie eine Sinnkrise aufkommen kann. Von Zeit zu Zeit checken Erfolgsprofis, ob der Kurs noch stimmt, nehmen nötige Anpassungen vor und rollen weiter auf der Bahn ihres Erfolges.

2. Erfolgreiche Verkäufer geben sich selber Treibstoff in Form von Zielen!

Obwohl die Wichtigkeit von Zielen eigentlich weitgehend erkannt ist, nehmen sich laut Umfragen nur etwa 5% der Verkäufer wirklich die Zeit, um an ihren Zielen zu feilen. Spitzenverkäufer setzen sich einerseits die kurzfristigen Gesprächs- und Umsatzziele beim Kunden. Aber noch viel wichtiger sind die langfristigen Lebensziele, auf die sie hinarbeiten. Sie machen sich nicht allzuvielen Gedanken über abgeschlossene oder nicht abgeschlossene Geschäfte, solange der generelle Kurs in Richtung Lebensziele (Partnerschaft, Familie, Eigenheim, Auto, Weltreise, Gesundheit, persönliche Entwicklung etc.) stimmt. "Ich denke eigentlich nie darüber nach, was ich jetzt mit einem Geschäftsabschluss verdient habe." Jeder Kundenbesuch wird als ein Puzzleteilchen eines Lebensplans erlebt. Und das gibt den Drive, die Energie, um am Ball zu bleiben und auch Rückschläge einzustecken. Ihre Ziele haben sich Topverkäufer mittels Selbsthypnose, Entspannung, Visualisierungstechniken einprogrammiert. Manche hängen sich das Bild ihrer Traum-Yacht oder ihres Traumautos an die Wand, um sich täglich daran zu erinnern, wofür sie arbeiten. Das motiviert! "Ich habe mir immer wieder Ziele gesteckt, weil ich gesehen habe, wie gut das funktioniert."

Gute Verkäufer geniessen auch den Spass an ihrer Arbeit, weil sie wissen, dass sie es richtig machen. Das erzeugt Erfolge und Erfolge geben die Energie, um weiterzugehen.

nlp institut zuerich

ronald amsler läthenstrasse 18 ch-8914 aeugst am albis

t +41 (0)1 761 08 38 f +41 (0)1 761 08 09 ronnie@nlp-institut.ch

www.nlp-institut.ch

3. Erfolgreiche Verkäufer haben ein System, das möglichst leicht multiplizierbar ist

Sie überlegen sich ein System, wie sie eine bestimmte Kundengruppe mit ähnlich gelagerten Bedürfnissen finden. Aufgrund der Gemeinsamkeiten ihrer Kunden können sie dann Verkaufsgespräche knapp und effizient gestalten. Und sie haben eine Strategie, die leicht multiplizierbar ist. Von dieser Strategie weichen sie erst dann ab, wenn sie nicht mehr funktioniert. Dann nehmen sie sich Zeit, eine neue zu finden. "Jeder Kunde braucht eine individuelle Lösung, aber der Weg ist immer gleich. Dahinter steht ein Konzept." Zudem organisieren sich Topverkäufer optimal. Laptop, Zeigebuch, Agenda, Visitenkarten, Handy sind immer da, wenn man sie braucht. "Gute Organisation ist 90 bis 95%." Denn die Zeit, die ungenützt verstrichen ist, ist unwiderbringlich vorbei. Erfolgsprofis leisten heute einen vollen Einsatz, um irgendwann in der Zukunft einen Gang zurückschalten zu können. "Ein wichtiges Wort für mich ist Verzicht. Wenn ich vor der Wahl stehe, in die Badeanstalt zu gehen oder einen Kundenbesuch zu machen, dann frage ich mich: Was bringt mich weiter? In die Badeanstalt kann ich auch nächstes Jahr noch gehen."

4. Der Verkaufsprofi beherrscht seine Gesprächsführung.

Menschen haben bewusste, aber auch unbewusste Wünsche und Ängste. Verkäufer finden diese mit Beobachtung und einer strukturierten Fragetechnik heraus, so dass der Kunde sich verstanden und gut beraten fühlt. Dazu gehört als A und O die Kundenergründung, die man wohl nirgendwo so gründlich schult wie in Umberto Saxers Verkaufskybernetik (Nachzuhören auf dem im Rusch-Verlag erschienen Hörbuch "Bei Anruf Erfolg"). Was bei Topverkäufern noch dazukommt ist der Feinschliff: Sie drücken sich einfach und verständlich aus. Sie bringen Kundennutzen attraktiv und überzeugend herüber. Der Kunde wird einbezogen: Einleuchtende Vergleiche, die seiner Vorstellungswelt entnommen sind, und hypnotische Formulierungen fesseln seine Aufmerksamkeit. Einige Verkäufer verstärken das noch mit Hilfe von Zeichnungen, die sie vor den Augen des Kunden entstehen lassen. Auch mit geschickt gesetzten Pausen und einer hypnotischen Stimme, mit Humor und Lachen werden die Zuhörer gefesselt. Kurz: der Kunde versteht, was gesagt wird, fühlt sich wohl und driftet in keinem Moment in Gedanken weg. Ziel des Gesprächs soll sein, den Kunden zu bereichern. Die Abschlüsse stellen sich dann ganz von selbst ein. "Der Kunde soll durch das Gespräch einen Mehrwert haben, das Gefühl, dass es ihm etwas gebracht hat." Er soll sich mit Wohlwollen in erster Linie an den Verkäufer als ein Individuum erinnern und erst in zweiter Linie an die Firma des Verkäufers. "Mein Verkaufstermin muss für den Kunden ein Event sein - ein bleibender Eindruck." Sorgfältig ausgewählte Kleidung unterstützt den tadellosen Eindruck. Erfolgsprofis scheuen sich auch nicht, den Kunden nach seiner Meinung zur Präsentation zu fragen, um allenfalls etwas dazuzulernen. Sie fragen zum Beispiel: "Wie hat Ihnen meine Art der Präsentation gefallen?" Oder sie sprechen es offen an, wenn das Gespräch nicht rund läuft und sie Widerstand spüren. Denn sie haben feine Antennen für die körpersprachlichen Signale des Kunden: "Ich spüre, dass etwas fehlt. Was ist es?". Diese Wachsamkeit, die oft über Erfolg oder Misserfolg entscheidet, ist lernbar.

5. Eine positive Lebensphilosophie gibt der Arbeit Sinn und wirkt ansteckend.

Um konstant motiviert zu sein, und trotz Rückschlägen mit einer positiven Ausstrahlung Leute anzustecken braucht man starke, aufbauende Überzeugungen und ein klares Weltbild. Erfolgsprofis wissen ganz genau, wozu sie etwas tun und dass der Einsatz früher oder später Früchte trägt. Solche von starken Glaubenssätzen genährte Klarheit und Bestimmtheit kommt auch beim Kunden gut rüber und wirkt auf dessen Kaufentscheidung sehr positiv.

nlp institut zuerich

ronald amsler lättenstrasse 18 ch-8914 aeugst am albis
t +41 (0)1 761 08 38 f +41 (0)1 761 08 09 ronnie@nlp-institut.ch
www.nlp-institut.ch

Einige Beispiele für solche starke, beflügelnde Ueberzeugungen: "Wenn ich von den Kunden die drei Komponenten Bedürfnis, Wunsch und Ziel habe, kann ich alles verkaufen." "Mein grosses Motto ist: Dienen kommt vor Verdienen." "Ich helfe anderen Menschen zu Lösungen." "Ehrlichkeit ist absolut wichtig. Schon von meiner Grossmutter habe ich gelernt: kein Mensch hat einen so grossen Kopf, dass er sich an alles, was er da gelogen hat, erinnern kann." "Grundsätzlich ist mir jeder Mensch sympathisch." "Im Leben musst du das tun, was andere nicht gern tun, dann hast du Erfolg." "Ich bin Weltmeister im Besuchen." "Das Telefon ist ein Goldapparat." "Ich kann das, ich schaffe das."

6. Wer viel leistet, muss auch immer wieder Kräfte tanken.

Nur ein gut gewartetes Auto bringt den Fahrer zuverlässig ans Ziel. Erfolgsprofis haben Wege gefunden, sich immer wieder die für den Alltag nötige Kraft und Energie zu holen, zB mit Tai Chi, Autogenem Training, Selbsthypnose, NLP, Meditation mit Kassetten oder durch den Besuch von Orten der Kraft."In meinem Büro hängt ein Bild vom Matterhorn, das verströmt Kraft." Oft finden die von uns interviewten Spitzenverkäufer auch Rückhalt und Unterstützung bei einem Lebenspartner, manchmal erst nach der Ueberwindung von einschneidenden Krisen. Sowohl die Hochs als auch die Tiefs werden angenommen und mit kleinen Ritualen gefeiert. "Manchmal trinke ich zur Belohnung für einen erfolgreichen Geschäftsabschluss mit meiner Frau eine gute Flasche Wein." oder: "Wenn es mir einmal nicht so gut geht, erlaube ich mir ein Glace."

7. Nur wer immer wieder sein Vorgehen analysiert, hinterfragt und neue Impulse aufnimmt, kommt weiter.

Gute Verkäufer wissen genau, was sie warum tun, und können auch sehr klar Auskunft darüber geben."Warum habe ich Erfolg? Wo kann ich mich noch verbessern? Was für ein Baustein fehlt noch?"

Manchmal zwingen auch Lebenskrisen zu einer Standortbestimmung. "In einer Nacht habe ich eine fünfundvierzigseitige Fallstudie über mich selbst geschrieben und mich mit meinen Stärken und Schwächen auseinandergesetzt. Noch heute lese ich manchmal darin nach und frage mich: Stimmt der Kurs noch?" Aus solchen Krisen resultiert oft eine gut entwickelte Intuition, ein gutes Bauchgefühl, Menschenkenntnis und der Wille zur langfristigen Persönlichkeitsentwicklung. Wichtig ist auch eine gute Allgemeinbildung, um zu den verschiedensten Kunden einen persönlichen Draht zu finden. Und immer wieder: der Besuch von Trainings und Weiterbildung. Spitzenverkäufer investieren viel Zeit, Gedanken und Geld in ihre persönliche Entwicklung.

Wie wird man selber so ein erfolgreicher Verkäufer? Nicht jeder kann all das gleich schnell lernen, ums mal vorsichtig auszudrücken. Aber jeder kann wesentliche Schritte weiterkommen und sich in eine nützliche Richtung bewegen, wenn er das wirklich will.

In unserem sechstägigen Training "Verkaufspower - pur!" (NLP im Verkauf) können Sie Ihren persönlichen Kreislauf des Erfolges finden und bekommen den nötigen Feinschliff, um noch besser zu werden, als Sie im Moment schon sind.

Wir möchten an dieser Stelle den folgenden Spitzen-Verkäufern danken, die sich für unser Modelling zur Verfügung gestellt haben: Thierry Ems, Pietro Minneci, Norbert Schürpf, Hanspeter Schwager, Anita Schleiss, Roger Mülhaupt, Tiziano Gobber und all den Tausenden von Verkäufern, die unsere Kurse besucht haben und von denen auch wir immer wieder etwas lernen konnten.

nlp institut zuerich

ronald amsler läthenstrasse 18 ch-8914 aeugst am albis

t +41 (0)1 761 08 38 f +41 (0)1 761 08 09 ronnie@nlp-institut.ch

www.nlp-institut.ch

Autorenportrait

RONALD AMSLER ist NLP-Master-Trainer, Erfolgscoach und Modeler. Er führt öffentliche und firmeninterne Seminare zu den Bereichen Kommunikation, Coaching, Modeling, Persönlichkeitsentwicklung, NLP im Verkauf sowie vollumfängliche NLP-Ausbildungen vom Practitioner bis zum Trainer durch. Er leitet das NLP-INSTITUT ZUERICH, eines der führenden NLP-Ausbildungszentren im deutschsprachigen Raum.

Informationen: NLP INSTITUT ZUERICH, Lättenstrasse 18 CH-8914 Aeugst am Albis, Tel +41 (0)1 761 08 38 E-mail: ronnie@bluewin.ch www.nlp-institut.ch

THOMAS FREI ist Verkaufstrainer bei Umberto Saxer Training AG, NLP-Master, eidg. Marketingplaner und dipl. Verkaufsleiter. Er ist Spezialist für Firmentrainings in den Bereichen Telefonverkauf, Messeverkauf und allg. Verkauf Informationen: www.umberto.ch

UMBERTO SAXER gehört zu den erfolgreichsten Verkaufstrainern, ist Autor des Erfolgshörbuchs "Bei Anruf Erfolg" und des Buchs "Das Telefonpowertraining" Er führt öffentliche und firmeninterne Trainings zum Thema Verkauf, Messeverkauf, Telefonverkauf, NLP im Verkauf durch.

Informationen : Umberto Saxer Training AG, Wasserfurrstrasse 22, CH-8355 Aadorf Tel. +41 (0)52 365 26 24 E-mail info@umberto.ch www.umberto.ch

nlp institut zuerich

ronald amsler läppenstrasse 18 ch-8914 aeugst am albis
t +41 (0)1 761 08 38 f +41 (0)1 761 08 09 ronnie@nlp-institut.ch
www.nlp-institut.ch