



Überzeugen mit Glaubwürdigkeit und Sympathie.



Fotos: Rosemarie Wagler

Mit Fach- und Beratungskompetenz persönlich überzeugen.

Verkaufen will gelernt sein!

Nur ein gesundes Betriebsklima garantiert auch ein gutes Verkaufsklima! Wie aber gelingt es, Mitarbeiter so zu motivieren, dass sie sich mit den Zielen und der Philosophie des Unternehmens identifizieren? Und wie befähigt man sie, diese glaubhaft zu kommunizieren?

Kompetente, motivierte und leistungsorientierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Ihre unternehmenspolitischen Werte teilen, sind entscheidend für den Erfolg Ihres Unternehmens. Ihnen und Ihren Führungskräften kommt dabei eine Schlüsselfunktion zu. Sie müssen in der Lage sein, Ihre MitarbeiterInnen persönlich zu überzeugen, um die gesteckten Ziele zu erreichen, und die Fähigkeit besitzen, Entscheidungen zu treffen, die die verlangten Ergebnisse bringen. Auch für Profis nicht einfach und schon gar nicht selbstverständlich!

Gesundes „Betriebsklima“ garantiert gutes „Verkaufsklima“

Alle Ihre MitarbeiterInnen im Verkauf, die persönlich im Kontakt mit Ihren Kunden sind, tragen wesentlich zum Geschäftserfolg Ihres Unternehmens bei. Sie machen aktives Marketing. Ihre PflanzenfachberaterInnen erfahren die Wünsche und Bedürfnisse Ihrer Kunden. Sie sind es, die Ihre Kunden durch ihre Fach- und Beratungskompetenz von der Qualität Ihrer Produkte und Dienstleistungen persönlich überzeugen.

Verkaufstraining – nein danke?

Kommunikation mit dem Kunden will gelernt sein! Techniken der Kommunikation und der Gesprächsführung können Ihre Pflanzenfachberater nicht im Geschäftsalltag lernen, üben und ausprobieren, wenn es darauf ankommt, geschäftlich und persönlich erfolgreich zu sein. Sicher haben auch Sie schon die Erfahrung gemacht, dass theoretisches Wissen über Gesprächsführung und Kommunikation Sie nicht automatisch befähigt, beim Beratungs- und Verkaufsgespräch erfolgreich zu sein.

Theoretische Grundkenntnisse zur Kommunikation und Techniken der Gesprächsführung dienen dem Verständnis. Dieses Basiswissen, ergänzt mit der Fähigkeit, sich in den Kunden und in sich selbst einfühlen zu können, ermöglicht es

Ihnen gemeinsam mit einem Coach Gesprächs- und Handlungsstrategien zu entwickeln, die zu Ihnen passen und mit denen Sie Erfolg haben.

Verkaufsschulung – nicht ohne Selbsterfahrung!

Kommunikation mit dem Kunden beim Beratungs- und Verkaufsgespräch beschränkt sich nicht auf das, was sprachlich mitgeteilt wird. Es kommt vielmehr darauf an, wie etwas mitgeteilt wird. Auf Ihre Körpersprache, Ihren Tonfall, auf all das, was der Kunde sozusagen „zwischen den Zeilen erfährt“. Glaubwürdigkeit und Sympathie spielen neben Fachkompetenz eigentlich die entscheidende Rolle beim Beratungs- und Verkaufsgespräch.

Und glauben Sie nicht, dass eine gut „trainierte Verkaufskanone“, so wie es den Teilnehmern bei Verkaufsschulungen

häufig vermittelt wird, egal welche Produkte sie verkauft, immer Erfolg hat. Eine Teilnehmerin bei einer meiner Verkaufsschulungen in der Grünen Branche war zu Beginn des Workshops sehr davon überzeugt, dass sie ohne Probleme, weil sie ein „Verkaufsass“ ist, alles verkaufen kann, egal ob es sich dabei um Kühlschränke, eingefrorene Pinguine oder Topfpflanzen handelt.

Diese Selbsteinschätzung hat die anderen Workshop-TeilnehmerInnen zunächst sehr beeindruckt. Allerdings hat diese Teilnehmerin im Laufe des Workshops auch Situationen aus ihrem beruflichen Alltag gefunden, für die dieses Meinungsbild, wenn sie genauer darüber nachdenkt, nicht immer zutrifft. Beispielsweise passiert ihr immer wieder, dass sie Kunden zum Kauf von anderen Pflanzen „überreden“ will, weil sie die von den Kunden ausgewählten Pflanzen

nicht schön findet und nicht leiden kann.

Es ist tatsächlich so, dass Sie alle die Produkte, die von Ihnen persönlich positiv bewertet werden, leichter, besser, mit mehr Engagement und Überzeugungskraft erfolgreicher verkaufen können. Aus wirtschaftlichen Gesichtspunkten kann es sich kein Gartencenter auf Dauer leisten, nur die Produkte zu verkaufen, die den PflanzenfachberaterInnen persönlich gefallen. Jeder Mitarbeiter weiß das. Auch wenn ihm nicht explizit mitgeteilt wurde, dass die ganze Produktpalette verkauft werden soll. Egal ob „Kühlschränke, eingefrorene Pinguine“ oder Topfpflanzen.

Fachkompetenz und ausgezeichnete Produktkenntnisse sollten für Pflanzenfachberater Standard sein. Der emotionale positive Bezug des Pflanzenfachberaters zu den Produkten unterstützt die Kaufentscheidung des Kunden.

Erfolgreiche Kommunikationsstrategien – nicht ohne Coach

Viele Kommunikationsstrategien übernehmen Sie unbewusst von Kollegen, die Ihnen sympathisch sind oder deren Fähigkeiten Sie bewundern. Sie probieren diese Umgangs- und Verhaltensweisen mit dem Ziel aus, damit den gleichen Erfolg zu haben wie Ihre Berufskollegen.

Strategien und Vorgehensweisen können Sie übernehmen, die Fähigkeit Kunden zu überzeugen gelingt Ihnen dann, wenn Ihre Vorgehens- und Umgangsweise mit Ihnen als Person übereinstimmen. Sie überzeugen mit Ihrem persönlichen Selbstverständnis als Frau oder Mann und Ihrem persönlichen Rollenverständnis als Pflanzenfachberaterin oder Pflanzenfachberater.

Sie werden älter, sammeln im Laufe Ihres Lebens immer

wieder neue Lebenserfahrungen und vergleichen diese Erfahrungen miteinander. Dadurch entwickeln Sie Ihr Selbstverständnis weiter. Nicht ausschließlich, aber auch durch persönliche Erfahrungen bei Ihrer beruflichen Tätigkeit, setzen Sie sich mit Ihrem Rollenverständnis als PflanzenfachberaterIn auseinander. Ein Coach mit fundierter Fachausbildung unterstützt Ihre berufliche und persönliche Weiterentwicklung auf professionelle Weise. So können Sie die Kommunikation beim Beratungs- und Verkaufsgespräch erfolgreich gestalten:

An Situationen mit unzufriedenen Kunden möchten Sie am liebsten nicht mehr denken: Ist es nicht so, dass Sie immer noch „die Krise kriegen“, wenn Sie sich genau die unzufriedene Kundin von heute morgen vorstellen? Stress!!! Stress wird individuell als körperliche und psychische Belastung oder Ärger wahrgenommen und erlebt.

Wie sieht Ihr Stress aus? Möchten Sie sich diese Frage beantworten? Dann tun Sie es!

Keine Scheu vor un-bequemem Kunden!

Die Erinnerungen an stressige Situationen mit diesem unzufriedenen, kritisierenden Kunden sind bei jedem persönlich unterschiedlich. Sie werden oft von denen, die die Stresssituation zu meistern hatten, anders erlebt und bewertet als von den KollegInnen, die diese Reklamation nur beobachtet haben. Meinungen dazu wie: „Das hätte ich mir nicht gefallen lassen, so laut hättest Du nicht werden müssen etc.“, helfen Ihnen zunächst nicht wirklich bei der nächsten Reklamation cooler zu sein. Weil Sie sich vielleicht als „Versager“ fühlen.

Immer dann, wenn einer oder beide Gesprächspartner nicht wertschätzend miteinander umgehen, wenn sie sich gegenseitig auf eine nicht angemessene Weise verbal persönlich angreifen, wenn das Selbstwertgefühl verletzt wird, leidet die Kommunikation. Sie verläuft weniger erfolgreich.

Wertschätzende Umgangsweisen beeinflussen das Beratungs- und Verkaufsgespräch positiv.

Was brauchen Pflanzenfachberaterinnen und Pflanzenfachberater, um erfolgreich zu beraten und zu verkaufen?

- ein gesundes Selbstvertrauen
- die Fähigkeit sich zu konzentrieren
- ein entsprechendes Fachwissen
- den Wunsch und das Ziel beruflich erfolgreich und persönlich zufrieden zu sein
- eigene professionelle Kommunikations- und Handlungsstrategien
- unternehmenspolitische Werte und Zielvereinbarungen
- ein gutes Arbeits- und Verkaufsklima

se zufrieden stellen und Ihr Angebot annehmen. Wirkliches Interesse am Kunden und dessen Wünschen und fachliches Fragen beeinflussen das Beratungs- und Verkaufsgespräch positiv.

Je besser es Ihnen gelingt, bei Ihrem Kunden das Interesse für Ihre Produkte zu wecken, desto größer ist die Motivation des Kunden, das Produkt haben zu wollen. Viele Ihrer Produkte kennt der Kunde über gezielte Produktwerbung, die den Kunden bereits emotional anspricht und das Bedürfnis bei ihm weckt „genau diese Pflanze möchte ich haben“. Sie unterstützen die Motivation des Kunden mit professioneller Beziehungsqualität. Persönliche und zielgerichtete Motivation Ihres Kunden beeinflusst das Beratungs- und Verkaufsgespräch positiv.

Bleiben Sie objektiv!

Je mehr Sie fachlich kompetent und persönlich aufrichtig auf die Bedürfnisse und Wünsche Ihres Kunden eingehen können, desto mehr wird er automatisch Ihre Bedürfnis-

Leider gehören Rechthabereien als Selbstverständlichkeit in unser tägliches Arbeits- und Privatleben. Wir verschwenden täglich viele Energien und Zeit damit, Recht zu bekommen. Als Coach „kämpfe“ ich gemeinsam mit den „Verkaufsprofis“ in den Workshops immer wieder darum die Fähigkeit zu entwickeln, auf das zu achten, was der Kunde hört. Auf das zu achten, was wörtlich und „zwischen den Zeilen“ beim Kunden angekommen ist. Fakt ist, dass jeder Gesprächspartner immer das für richtig hält, was er gehört oder verstanden hat. Es ist nicht zwangsläufig das, was tatsächlich gesagt und mitgeteilt wurde.

Bewusst auf Rechthabereien zu verzichten und auf das, was beim Kunden als Information angekommen ist, eingehen zu können, beeinflusst das Beratungs- und Verkaufsgespräch positiv.

Professionalität bei der Kommunikation mit Ihren Kunden beim Beratungs- und Verkaufsgespräch ist nichts Spektakuläres. Das Abenteuer besteht darin, sich selbst als Verkäuferpersönlichkeit kennen zu lernen, theoretische Grundkenntnisse zur Kommunikation zu lernen und mit eigenen Strategien erfolgreich zu sein.

Rosemarie Wagler



Bild oben: Coach unterstützt die berufliche und persönliche Weiterentwicklung.



Teamberatung mit Fachkompetenz.



Unten: Professionelle Beziehungsqualität beim Beratungs- und Verkaufsgespräch.



Cool bleiben, wenn es darauf ankommt.

Fotos: Rosemarie Wagler