



Buch So verkaufen Sie sich reich

Das Erfolgsprogramm einer faszinierenden Persönlichkeit

Erich J. Lejeune
mi-Verlag, 2000

Rezension

Wie macht man aus 170 DM Startkapital ein heute weltweit operierendes, erfolgreiches, börsennotiertes Unternehmen? Erich Lejeune zeigt in seinem Buch, wie er im Laufe seiner Unternehmerkarriere Strategien entwickelte, um den Erfolg planbar zu machen. Neben Lebensfreude, Motivation, Begeisterung und Selbstbewusstsein bei Verkaufsverhandlungen muss der erfolgreiche Verkäufer v. a. auch durchsetzungsstark sein. Lejeune verrät, wie man Verkaufsgespräche professionell vorbereitet, plant und erfolgreich durchführt. Seine Verkaufsphilosophie beruht auf dem Grundsatz, dass nur dauerhafte Kundenbindungen lukrativ sind, wobei eine langfristige Kundenbindung nur erreicht werden kann, wenn der Nutzen für beide Seiten nicht aus den Augen verloren wird. Zahlreiche Beispiele und Tipps aus der Praxis helfen dem Leser, seine Potenziale zu entdecken und zu steigern und seine Verkäuferpersönlichkeit zu entfalten. *BooksInShort.com* empfiehlt das Buch sowohl Führungskräften in Unternehmen als auch Verkäufern, denn es ist praxisnah und zeigt an vielen Beispielen, wie Top-Verkäufer ihren Erfolg planbar machen.

Take-aways

- Die Aufstiegsmöglichkeiten für einen hochmotivierten und zielbewussten Verkäufer sind unbegrenzt.
- Ihr wichtigstes Kapital als Verkäufer sind Ihr Geist und Ihre Ideen, die Sie mit Mut und Entschlossenheit umsetzen.
- Schaffen Sie sich ein Netzwerk an Kontakten, das Sie beständig ausbauen.
- Begreifen Sie Verkaufen als eine Frage der Persönlichkeit. Wenn Sie Ihre Verkaufserfolge steigern wollen, dann müssen Sie an Ihrer Persönlichkeit arbeiten und ein unbeirrbares Erfolgsbewusstsein entwickeln.
- Als erfolgreicher Verkäufer sind Sie nicht nur motiviert und begeistert von Ihrer Arbeit, Sie haben auch stets die neuesten Informationen für die Lösung von Kundenproblemen.
- Orientieren Sie Ihr zukünftiges Handeln nicht an Niederlagen oder Rückschlägen aus der Vergangenheit, sondern sehen Sie darin einen Lernprozess für eine erfolgreiche Zukunft.
- Zeigen Sie als Top-Verkäufer Mut zum Risiko, d. h. kennen Sie die Gefahren einer Unternehmung und überwinden Sie die Angst vor dem Scheitern.
- Vertrauen Sie als Verkäufer auf Ihre Intuition, die über das rational Planbare hinausgeht, und finden Sie so zu Lösungen.

- Verkaufen ist Kommunikation. Kommunikation bedeutet, anderen Menschen mit einem Höchstmass an Offenheit und Toleranz gegenüberzutreten und ihnen Fragen zu stellen.
- Voraussetzung für den Abschluss eines Geschäftes sind Ihr Siegeswille und Ihr Selbstvertrauen. Vergessen Sie nie den Satz: "Bekomme ich den Auftrag?"

Zusammenfassung

Plädoyer für den Verkäufer

Sie können ruhig stolz darauf sein, ein Verkäufer zu sein! Doch was ist ein Verkäufer? Ein Verkäufer ist jemand, der ein Produkt an andere verkauft. Doch er ist in Wirklichkeit viel mehr, denn der Verkäufer ist der Motor der Wirtschaft, die Wirtschaft lebt vom Verkauf. Seien auch Sie stolz auf Ihren Beruf, denn das Verkaufen ist ein ehrenwerter und anspruchsvoller Beruf. Wohlklingende Berufsbezeichnungen wie Kundenberater, Key-Account-Manager oder Customer-Business-Development-Manager (CBD) verschleiern nur die wahre Bedeutung dessen, was Sie tun sollen: nämlich verkaufen. Hierzulande ist der Beruf des Verkäufers immer noch mit dem Makel minderer Qualität behaftet, doch das ist falsch, denn Verkaufen ist eine Dienstleistung. Zur Dienstleistung gehört sowohl das Dienen als auch die Leistung. Ähnlich wie die Berufe des Arztes oder des Rechtsanwalts bedarf auch der Beruf des Verkäufers einer professionellen Ausbildung, denn Sie üben als Verkäufer ebenso einen Schlüsselberuf aus.

Verkäufer: Ein Beruf, der Motivation und Begeisterungsfähigkeit braucht

Ihre grössten Verkaufserfolge erzielen Sie mit der entsprechenden Motivation und mit Begeisterung. Sie werden nur dann ein Top-Verkäufer, wenn Sie den Kunden spüren lassen, dass Sie mit Leib und Seele bei der Sache sind. Nichts ist schlimmer als halbherziges Handeln. Zeigen Sie Ihrem Gegenüber, aus welchem Holz Sie geschnitzt sind. Stellen Sie Ihre Motivation und Ihr Handeln nie dadurch in Frage, sich an Rückschlägen und Niederlagen zu orientieren, sondern überwinden Sie aufkeimende Mutlosigkeit mit Begeisterung. Halten Sie sich dabei das Motto des antiken Philosophen Mark Aurel vor Augen: "Das Leben eines Menschen ist das, was seine Gedanken daraus machen." Handeln Sie danach. Motivation ist der Motor des Verkäufers. Auch wenn über ausgefeilte Verkaufstechnik, taktisches Geschick und hervorragendes Pflichtbewusstsein eine gute bis sehr gute Leistung erbracht werden kann, so ist es doch nur auf der Basis echter Motivation möglich, Spitzenleistungen zu erbringen. Körper, Geist und Kreativität werden allein durch Motivation zu Höchstleistungen befähigt. Die Motivation ist jedoch keine Einbahnstrasse. Wenn Sie motiviert sind, dann können Sie auch andere motivieren. Wer von seiner Aufgabe begeistert ist, der zieht auch andere Menschen an. Der wichtigste Satz für einen erfolgreichen Verkäufer lautet daher: "Ich bin stolz darauf, ein Verkäufer zu sein." Wenn Sie als Verkäufer erfolgreich sein wollen, dann muss der Kunde spüren, dass Sie von Ihrem Beruf hundertprozentig überzeugt sind.

Verkäufer brauchen Persönlichkeit

Kunden kaufen primär nicht das Produkt, das ihnen angeboten wird, sondern die Persönlichkeit des Verkäufers. In den Augen des Kunden gibt es zwischen den konkurrierenden Unternehmen, die qualitativ gleichwertige Produkte verkaufen, nur einen überzeugenden Unterschied, und der liegt in der Person des Verkäufers. Um den Kunden von Ihrem Angebot zu überzeugen, genügt es also nicht, die besseren Preise oder die höheren Rabatte als die Konkurrenz anzubieten, sondern Sie überzeugen Kunden durch die Kraft Ihrer Persönlichkeit. Der Kunde fühlt sich bei Ihnen in guten Händen. Sie sind für den Kunden die Bezugsperson. Deshalb halten Sie sich laufend auf dem neuesten Stand der Informationen, bieten überzeugende Problemlösungen an und bürgen mit Ihrer Persönlichkeit dafür, dass Sie dem Kunden zu seinem Nutzen dienen wollen.

Verkäufertypen

Für einen echten Verkäufer gibt es einen eisernen Grundsatz: Es gibt nichts Schöneres für ihn, als seine Kunden zu besuchen. Dazu benötigt ein Verkäufer Kompetenz, Fachwissen und aktuellste Informationen. Es gibt daneben unterschiedliche Verkäufertypen, die nicht alle auf einer Stufe stehen. Im Wesentlichen lassen sich fünf Typen von Verkäufern unterscheiden:

1. Der Hausierer: Er sieht seine Hauptaufgabe darin, ein Produkt an den Kunden zu bringen, ob dieser es braucht oder nicht.

2. Der Charmeur: Er verkauft fast ausschliesslich über seinen - wie er selbst sich einredet - unwiderstehlichen Charme. Er blendet, umgarnt und seift schlecht informierte Kunden ein. Mit seinem vermeintlichen Charme kaschiert er mangelndes Fachwissen.
3. Das wandelnde Bestellformular: Er ist der perfekte Buchhalter. Am liebsten mag er Kunden, die wissen, was sie wollen, und die das Produkt, das er anzubieten hat, unbedingt bestellen müssen. Er geht jeder intensiveren Auseinandersetzung mit dem Kunden aus dem Weg.
4. Der Durchschnittsverkäufer: Er hat eine angenehme Persönlichkeit, kennt seine Kunden, kann deren Bedürfnisse relativ gut abschätzen und verfügt über das nötige Produktwissen. Ihm fehlen jedoch Phantasie, Kreativität, eine durchsetzungsfähige Persönlichkeit und v. a. Charisma.
5. Der Vollprofi oder Top-Verkäufer: Er stösst in neue Dimensionen vor, weil er seinen Kunden beweist, dass er für spezifische Probleme ungewöhnliche Lösungen anbieten kann. Sein oberstes Ziel ist, die kompliziertesten Wünsche seiner Kunden bestmöglich zu erfüllen, indem er die Vorteile seiner Produktlinien, Dienstleistungen und komplexen Lösungen aufzeigt und umsetzt. Kurz gesagt, er ist der ideale Problemlöser, ein Profi, der gewöhnliche Dinge auf ungewöhnliche Art und Weise tut. Sie wollen erfolgreich sein? Dann orientieren Sie sich immer am Profi.

Top-Verkäufer sind Top-Manager

Jeder Top-Verkäufer, also auch Sie, muss Fähigkeiten besitzen, die in ihrer Bedeutung denen eines Managers in nichts nachstehen. Er ist eine absolute Führungspersönlichkeit, hat eine ungewöhnlich starke Ausstrahlung und ausgeprägte Kontaktfreudigkeit. Aktuelles Produktwissen basiert auf seinem branchenübergreifenden Fachwissen, und mit seiner fundierten Allgemeinbildung ist er ein stets geachteter Gesprächspartner. Seine oberste Maxime ist die Loyalität und Ehrlichkeit gegenüber dem Kunden und seinem Unternehmen. Als Top-Verkäufer ist der Beruf Berufung für Sie. Sie wollen ständig besser werden und arbeiten deshalb an sich. Sie sind zielgerichtet und haben dafür die nötige Spannkraft und Ausdauer. Sie geben nie auf, sind Ihrem Erfolgsbewusstsein verpflichtet und betrachten dies als schlichte Selbstverständlichkeit.

Eigenschaften eines Top-Verkäufers

Top-Verkäufer haben niemals Ausreden, sondern immer Lösungen. Als Top-Verkäufer denken Sie an jedes mögliche Detail, das zu einem Problem werden könnte, und planen dafür eine Lösung mit ein. Erleiden Sie trotz allem eine Niederlage, so sehen Sie darin die besondere Herausforderung und einen Ansporn, es nächstes Mal besser zu machen.

„Top-Verkäufer sprechen über Ziele, mittelmässige über Probleme und schlechte über Kollegen.“

Sie haben eine gewinnende Persönlichkeit, sind überall gerne gesehen und verbinden selbstbewusstes Auftreten mit Bescheidenheit. Es zeichnet Sie aus, dass Sie Ausstrahlung, menschliche Wärme und reges Interesse für Ihre Mitmenschen zeigen. Mit Ihrem natürlichen Charme gelingt es Ihnen, auch Mitarbeiter aus sonst konkurrierenden Abteilungen zu einem Team mit einem gemeinsamen Ziel zusammenzuschweissen.

Als Top-Verkäufer denken Sie immer positiv. Sie haben sowohl ein positives Selbstbild als auch ein positives Bild über Ihre Kunden. Rückschläge, Niederlagen und Misserfolge betrachten Sie ausschliesslich als wichtige Phasen innerhalb eines Lernprozesses, der Sie ihrem eigentlichen Ziel näher bringt. Stellen Sie Zielfragen, denn Fragen bringen Sie einem Ziel näher und helfen Hindernisse beseitigen. Sie geraten bei Rückschlägen nicht ins Grübeln. Sie haben als Top-Verkäufer vielmehr die Einstellung verinnerlicht, keine Angst vor dem Versagen zu haben. Lernen Sie nicht nur die richtige Einstellung zu Rückschlägen zu finden, sondern lernen Sie auch den richtigen Umgang mit Kritik. Es ist effektiver, kritische Äusserungen als etwas Konstruktives zu sehen, als sich darüber zu ärgern. Als Top-Verkäufer haben Sie Mut.

Top-Verkäufer haben Intuition

Der Weg zu grossen Erfolgen ist nicht nur planbar, sondern Sie müssen dabei auch lernen, ganz bewusst auf Ihre Intuition zu achten. Vertrauen Sie auf Ihr "Bauchgefühl", denn wichtige Erfolge kommen oft genug dadurch zu Stande. Setzen Sie Ihre Intuition bewusst dazu ein, um Lösungen zu finden, die über das blosses Verkaufen oder die blosses Verkaufstechnik hinausgehen. Hören Sie dabei auf Ihre Sinne und vertrauen Sie Ihren Sinneswahrnehmungen sowie Ihrer Intuition.

Verkaufen ist ein Produkt menschlicher Kommunikation

Neben Motivation und Begeisterung ist Verkaufen auch ein Produkt der Kommunikation. Seien Sie gegenüber allen Menschen, die Ihnen begegnen, tolerant und bauen Sie zu allen eine gleich gute und effiziente Kommunikation auf. Wenn Sie bei einem Kunden in den geschäftlichen Ablauf eines Gespräches einsteigen, gehen Sie nach der AIDA-Formel vor:

A: Wecken Sie die Aufmerksamkeit des Kunden für Ihr Angebot.

D: Durchhalten, bis der Kaufwunsch durchgesetzt ist.

I: Wecken Sie durch ständiges Nachfragen intensives Interesse des Kunden an Ihrem Produkt. A: Schliessen Sie den Auftrag ab. Der Abschluss ist sowohl für Sie als auch für den Kunden der wichtigste Teil der "Verkaufsoper".

Körpersprache als Verkaufsinstrument

Bisher war, wenn Kommunikation gemeint war, viel die Rede von Gesprächen, Darstellungen und Argumenten. Ein grosser Teil der menschlichen Kommunikation läuft jedoch nicht über Worte, sondern über die nonverbale Verständigung. Körpersprache, und das wissen Sie aus eigener Erfahrung, wird unmittelbar verstanden, weil es eine Sprache ist, die aus dem Herzen kommt und zum Herzen geht. Samy Molcho, ein Meister der Körpersprache, sagt: "Der Körper ist der Handschuh der Seele!" Das gilt auch für Sie, denn die Sprache Ihres Körpers ist nie ausdruckslos. Seien Sie sich stets darüber im Klaren, dass auch Ihr Körper Botschaften an den Kunden übermittelt. Stimmen Sie sich also positiv ein. Fühlen, denken und handeln Sie positiv, dann werden diese positiven Grundstimmungen als Körpersprache an den Kunden übermittelt. Das ist letztlich Ihr Schlüssel zum Erfolg.

Zum Schluss der Abschluss

Der Höhepunkt jeder verkäuferischen Anstrengung ist der Abschluss mit der Unterschrift des Kunden unter den Kaufvertrag. Die Voraussetzung für den Abschluss ist Ihr Siegeswille, Ihr Selbstbewusstsein sowie Ihre Zielstrebigkeit. Vergessen Sie dabei nie den Satz: "Bekomme ich den Auftrag?" Um zu einem erfolgreichen Abschluss zu kommen, schaffen Sie mit absoluter Ehrlichkeit das nötige Vertrauen und haben Sie keine Angst vor einem Nein. Denn gerade für Sie als Top-Verkäufer beginnen die besten Abschlüsse nach einem Nein des Kunden. Wenn Sie von einem Kunden einen Auftrag erhalten haben, dann vergessen Sie nie, sich dafür auch zu bedanken. Der Dank ist nicht nur eine Selbstverständlichkeit für einen Auftrag, vielmehr halten Sie mit Ihrem Dankeschön den Kontakt zum Kunden und signalisieren ihm damit, dass er Ihnen auch als Mensch wichtig ist. Sie beweisen als Top-Verkäufer mir Ihrem Danke nicht nur Ihre Höflichkeit. Ehrliche und aufrichtige Dankbarkeit liegt Ihnen am Herzen. Dann ist auch Ihnen der Erfolg gewiss, und Sie können von sich sagen: Ich verkaufe mich reich!

Über den Autor

Erich J. Lejeune gründete 1976 die ce Consumer Electronic AG, ein global operierendes Handelsunternehmen für mikroelektronische Bauteile in Europa. Als Vorstandsvorsitzender des High-Tech-Unternehmens hat er sich um den Wirtschaftsstandort Deutschland verdient gemacht. Er engagiert sich v. a. für die Interessen des Mittelstandes. Das *Manager Magazin* wählte ihn 1999 zum Entrepreneur des Jahres. Erich J. Lejeune ist darüber hinaus als Starreferent sowie als Motivationstrainer tätig. Als Buchautor wurde er international u. a. mit Büchern wie *Mr. Chip*, *Mut zur Karriere*, *Lebe ehrlich - werde reich* bekannt.
