

Andreas Nussbaumer

KUNDEN KÜSSEN KEINE KEILER

Andreas Nussbaumer

KUNDEN KÜSSEN KEINE KEILER

Eine Erfolgsgeschichte für mehr Freude
am Verkauf

Frankfurter Allgemeine Buch

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.

Für meine Frau Elisabeth,
die Liebe meines Lebens
und meine wichtigste Mentorin.

Frankfurter Allgemeine Buch

© FAZIT Communication GmbH
Frankfurter Allgemeine Buch
Frankenallee 71–81
60327 Frankfurt am Main

Umschlag: Christina Hucke, Frankfurt am Main
Titelillustrationen: © shutterstock/MaKars
Satz: Uwe Adam, Freigericht, www.adam-grafik.de
Druck: CPI books GmbH, Leck
Printed in Germany

1. Auflage, Frankfurt am Main 2019
ISBN 978-3-96251-076-3

Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, vorbehalten.

Inhalt

Vorwort	7
Prolog. Der Beginn einer Reise	9
1. Vorbereitung	17
2. Ziele	23
3. Konsequenz bei Assistenz	31
4. Beim Entscheider Interesse wecken	41
5. Struktur	49
6. Fragetechnik	57
7. Fragetechnik Feintuning	63
8. Fachwissen	69
9. Ausdrucksfähigkeit	75
10. Interesse	81
11. Anpassungsfähigkeit	87
12. Nutzenargumentation	93
13. Infotainment	99
14. Einwandmanagement	107
15. Abschlusstechnik	115
16. Pricing	123
17. Checklisten	129
18. Nein sagen	135
19. Energie tanken	141
20. Reklamationsmanagement	145

21. After Sales	153
22. Zusatzverkauf	157
23. Empfehlungen	163
24. Mentale Stärke	169
25. Betriebswirtschaft	175
26. Mentoren	181
27. Party	187
28. Epilog	190
Der Autor	192
Danksagung	192

Vorwort

**„Es ist schon alles gesagt,
nur noch nicht von allen!“**

Karl Valentin

Tatsächlich wurde schon alles gesagt. Auch, und ganz besonders zum Thema Verkaufen.

Schon im fünfzehnten Jahrhundert haben kluge Kaufleute im Bazar von Istanbul die Struktur wirkungsvoller Verkaufsgespräche beherrscht.

Selbst die letzten Forschungen der Neurowissenschaften bringen zwar bahnbrechende Erkenntnisse zum Aufbau und der Funktionsweise unseres Gehirns, doch die Kunst des Verkaufens haben sie nicht verändert.

Heute beschäftigen uns die zunehmende Digitalisierung der Märkte, Social Media und Mobile Shopping. Und trotzdem gelten immer noch dieselben Regeln wie schon vor fünfhundert Jahren. Denn wir kaufen *von* und verkaufen *an* Menschen!

Künstliche Intelligenzen können basierend auf Userverhalten Wahrscheinlichkeitswerte prognostizieren und Vorschläge unterbreiten. Doch menschliche Verkäufer sind der Künstlichen Intelligenz immer noch einen bedeutenden Schritt voraus. Sie sind in der Lage, Interesse, Emotion und Empathie zu zeigen.

Verkäuferinnen und Verkäufer sind also mehr denn je gefragt. In der Flut an Möglichkeiten und Informationen begleiten sie die Kunden durch den Entscheidungsprozess, helfen den tatsächlichen Bedarf zu klären, Optionen einzugrenzen und skizzieren potenzielle Lösungen für die vorliegenden Herausforderungen.

In diesem Buch finden sich die wichtigsten Faktoren, die Menschen im Verkauf benötigen, um diese komplexe Aufgabe zu bewältigen.

Begleiten Sie Florian, den Helden dieser Geschichte, auf seiner Reise durch ein Jahr voller Erkenntnisse und Lernerfahrungen. Erfahren Sie mit ihm gemeinsam die Grundprinzipien des exzellenten Verkaufens in einer neuen Form.

„Es ist schon alles gesagt,
nur noch nicht auf diese Weise ...“

Andreas Nussbaumer

Prolog. Der Beginn einer Reise

„Verkaufen ist toll, haben sie gesagt! Da kannst du viel Geld verdienen, haben sie gesagt! Und? Wo sind die ganzen Schlaumeier jetzt alle?“

Florian saß auf einer Parkbank im ersten Wiener Bezirk und hatte die Schnauze voll. Da konnte auch das Traumwetter nicht viel daran ändern. Wien erlebte gerade goldene Herbsttage. Im Schatten war es zwar schon merklich kühl, doch die Sonne schickte ihre wärmenden Strahlen aus einem wolkenlosen Himmel. Der Grund für Florians schlechte Stimmung lag in dem Telefonat, das er soeben beendet hatte. Einer seiner wichtigsten Kunden hatte sich nun doch für den Mitbewerber entschieden! Er musste gar nicht erst seine Provisionskalkulation checken, um zu wissen, dass sein Jahresbonus sich soeben in Luft aufgelöst hatte. Wie zum Hohn blies ihm ein kalter Luftzug ins Gesicht, und kroch unangenehm in seinen Mantel. Wie sollte es jetzt weitergehen? Den Bonus hatte er schon einkalkuliert, um damit einen Teil der Eigenmittel für den Kredit zu begleichen, mit dem er seine neue Traumwohnung finanzieren wollte. Dachgeschoss und eine Terrasse mit Blick über die Stadt. Zwar noch einiges zu renovieren, aber ein wahres Schmuckstück, das darauf wartete, in neuem Glanz zu erstrahlen. Und jetzt? Statt Blick über Wien stand nun erstmal die Aussicht auf ein unerfreuliches Gespräch mit dem Vertriebsleiter an.

„Schönen guten Tag, ist hier noch frei?“ Florian warf einen kurzen Blick auf den Mann, der sich zu ihm setzte. Auf etwas größere Distanz hätte sein Sitznachbar als

Double von Sean Connery durchgehen können. Silbergraues Haar, Vollbart und ein perfekt sitzender Anzug, der seine imposante Erscheinung unterstrich. Doch irgendetwas irritierte Florian. Aus den Augenwinkeln sah er, dass der Mann ein Buch aus seiner Tasche holte und begann, darin zu lesen. In Hollywoodfilmen, dachte Florian, trinken die doch immer Cognac oder Whisky bei schlechten Nachrichten. Als er seinen Blick wieder anhob, fiel ihm ein Lokal auf der anderen Straßenseite auf, das er hier noch nie bemerkt hatte. Gut, es wirkte neben den unzähligen Boutiquen und Souvenirläden hier im Ersten Bezirk auch recht unscheinbar, aber dass es ihm bis heute noch nie aufgefallen war? Über einer massiven Holztür und zwei danebenliegenden alten Butzen-glasfenstern las er den filigranen, in schmiedeeisernen Lettern gezogenen Schriftzug *mavie*. Na, dann werden wir mal sehen, ob es da drin auch etwas Gebranntes für mich gibt. Als er die Gaststube betrat, empfing ihn eine angenehme, warme Atmosphäre. Der Raum maß lediglich etwa fünfzig Quadratmeter und war mit edlen Polstermöbeln eingerichtet. Die Luft duftete nach einer Mischung aus Kaffee, Holz und Pfeifentabak. Das Licht wirkte etwas schummrig, und verstärkte die behagliche Stimmung noch zusätzlich. Den Ursprung des Kaffeegeruchs konnte Florian auch gleich identifizieren: Eine alte italienische Espressomaschine dominierte die holzvertäfelte Bar, an der gemütliche Hocker zum Verweilen einluden. Im Raum verteilt warteten bequeme Sitzecken auf Gäste. Aus einer dieser Sitzecken begrüßte ihn nun eine weibliche Stimme mit freundlichem Ton: „Herzlich will-

kommen in unserem bescheidenen Lokal, nehmen Sie Platz, und machen Sie es sich gemütlich, ich bin gleich bei Ihnen.“

Florian warf sich in eine Sitzecke, und versank sofort in den weichen Polstern.

„So, junger Mann. Was darf's denn sein? Wir haben handgerösteten italienischen Kaffee, und die Teekarte zählt sicher zu den reichhaltigsten in Wien“, strahlte ihn eine großgewachsene blonde Frau in Jeans und weißer Bluse an. Eine markante Brille zierte ihr hübsches Gesicht.

Florian dachte beeindruckt „Das ist vermutlich die eleganteste Kellnerin, die ich jemals gesehen habe“ und antwortete dann: „Nein danke, sonst gerne. Aber heute brauche ich etwas Hochprozentiges. Haben Sie auch Schnaps, oder Whisky?“

Das Strahlen in den Augen der Frau flackerte ein wenig und wich einem erstaunten Gesichtsausdruck.

„Hmm, also unsere Whiskeyauswahl kann sich natürlich auch sehen lassen. Dalwhinnie, Cragganmore, Talisker, Lagavulin, Oban, Glenkincie. Welche Geschmacksrichtung darf's denn sein?“

„Der Geschmack ist mir egal, Hauptsache stark.“

Die Frau lächelte verschmitzt. „Da hab ich genau das Richtige für dich. Aberlour, Schottischer Highland Single Malt, im Sherry Fass gelagert, 60 Volumenprozent.“

Plötzlich hörte Florian eine Stimme hinter seinem Rücken: „Ausgezeichnete Wahl, vielleicht aber ein wenig früh.“

Florian drehte sich um und sah den Urheber der Stimme in der Sitzgruppe hinter ihm verschmitzt grinsen. „Moment mal, Sie sind doch der Mann von der Parkbank draußen? Verfolgen Sie mich?“

„Die Dinge sind nicht immer so, wie sie scheinen, mein Freund. Amelie, bring uns doch bitte zwei Espressi, den Whisky können wir nachher auch noch trinken“, sagte der Fremde und setzte sich. „Und jetzt verrät mir mal, weshalb du um die Zeit einen Whisky brauchst?“

Eine Aura von Kraft, Ruhe, Entschlossenheit und väterlicher Güte wischte Florians aufkeimenden Widerstand beiseite. „Ich bin Verkäufer und habe gerade eine Absage von einem Kunden erhalten. Tja, und das wird mich finanziell wohl in beträchtliche Schwierigkeiten bringen.“

Der Fremde nickte verständnisvoll. „Hmm, ja das ist unangenehm. Sag mal, der Kunde, der abgesagt hat, hat er sich nur entschieden oder schon unterschrieben?“

Die Frau stellte die beiden Espressi auf den Tisch vor den beiden ab. Florian stutzte. „Was soll das heißen? Ich glaube, Sie haben mich nicht verstanden, ich hab doch gesagt, der Kunde hat sich für einen Mitbewerber entschieden.“

„Ich hab dich sehr gut verstanden, doch in der Kommunikation sind Missverständnisse die Regel und nicht die Ausnahme. Deshalb frage ich nach. Also nochmal: Hat er sich nur entschieden oder auch schon unterschrieben?“

Florian runzelte die Stirn. „Mir hat die Sekretärin nur gesagt, dass ein Mitbewerber den Zuschlag erhalten hat,

mehr weiß ich nicht. Ich hab das Gespräch dann ziemlich schnell beendet.“

Der Fremde lächelte geheimnisvoll. „Gut, dann machst du nun Folgendes: Du rufst deinen Kunden an, und sagst ihm, dass du seine Entscheidung natürlich voll akzeptierst und bietest ihm an, dass du ihn nochmal besuchst. Du wirst lediglich 15 Minuten brauchen, um dein Angebot nochmal nachzubessern. Das Gespräch wird für ihn in jedem Fall ein Gewinn sein. Entweder er wird in seiner Ursprungsmeinung bestärkt, oder es ergibt sich für ihn eine interessantere Perspektive. Los geht's, nimm dein Handy und ruf an, denn Verkaufen heißt Entscheidungen erleichtern.“

Florian stand der Mund offen. Das konnte er doch nicht machen! Doch irgendwie klang der Vorschlag auch überzeugend. Egal, es gab ja nichts zu verlieren. Er wählte die Nummer seines Kunden und hatte ihn auch nach drei Freizeichen in der Leitung. Der Fremde blickte ihn mit seinen stahlblauen Augen auffordernd an.

„Ähm, Herr Stickler. Florian Schuster spricht. Schön, dass ich Sie gleich erreiche. Ich habe heute von Ihrer Assistentin gehört, dass Sie sich für unseren Mitbewerber entschieden haben. Ich akzeptiere natürlich Ihre Entscheidung, möchte Ihnen allerdings einen Vorschlag dazu machen: Ich freue mich, wenn Sie sich nochmal für ein kurzes Gespräch Zeit nehmen. Ich möchte gerne mit Ihnen sehen, ob ich an unserem Angebot noch Feinjustierungen vornehmen kann. Für Sie ist es in jedem Fall ein Gewinn! Entweder Sie bekommen die letztgültige Bestärkung für Ihre Entscheidung, oder ich kann Ihnen

interessante neue Perspektiven aufzeigen. Na, was meinen Sie?“

In Florians Kopf rauschte es. War das sein Blutfluss oder das Rauschen in der Leitung? Gefühl vergingen Minuten. Plötzlich kam die Antwort des Kunden: „Herr Schuster, das klingt vernünftig. Ich freue mich, dass Sie sich nochmal gemeldet haben. Ich dachte schon, Sie wären an unserem Geschäft nicht so recht interessiert. Kommen Sie doch morgen Vormittag vorbei. Sagen wir um zehn. Passt das für Sie?“

„Ja, ja, natürlich passt das. Ich freue mich auf das Gespräch. Schönen Tag noch, Herr Stickler.“

Wie in Trance legte Florian das Telefon beiseite. „Wahnsinn! Ich kann es gar nicht fassen. Das könnte doch glatt noch klappen. Mann, Sie haben mir, wie es aussieht, gerade den Kopf aus der Schlinge gezogen. Wer zum Henker sind Sie?“

Die hübsche Frau, die während der letzten Minuten am Nebentisch gesessen hatte, meldete sich nun zu Wort: „Junge, du bist Verkäufer und kennst ihn nicht? Das ist Severin König. *Der Verkaufskönig*. Der Experte zum Thema Verkauf. Er hat als Redner, Trainer, Coach und Buchautor über 30 Jahre lang Menschen im Verkauf erfolgreicher gemacht. Mittlerweile hat er sich aber zurückgezogen, dieses Lokal hier gekauft und engagiert sich ehrenamtlich für soziale Projekte.“

Der Fremde lächelte fröhlich und reichte Florian die Hand. „Tja, man tut was man kann, nicht wahr?! Gratuliere zu deinem Erfolg am Telefon. Mein Name ist Severin König. Und das ist Amelie. Sie war jahrelang meine

rechte Hand und Managerin. Ohne sie hätte ich es wohl nicht zum Verkaufskönig, sondern bestenfalls zum Hofnarren gebracht. Und du bist Florian, wenn ich das am Telefon gerade richtig verstanden habe.“

Florian war ein wenig verlegen. „Severin, das tut mir leid, dass ich dich nicht gekannt hab. Ich hab mich bisher nicht so sehr für Weiterbildung im Verkauf interessiert. Aber das, was du mir da jetzt gerade gezeigt hast, das war echt genial. Hat voll Spaß gemacht!“

Severin grinste. „Keine Sorge, mein Geltungsdrang hält sich in Grenzen. Meine Mission in den letzten Jahrzehnten war es, den Menschen zu zeigen, wie leicht verkaufen sein kann. Verkaufen ist keine Raketenwissenschaft. Jeder kann verkaufen! Die Voraussetzung dafür ist allerdings der Wille und der Mut zur Veränderung. Du hast Mut gezeigt und meinen Vorschlag gleich umgesetzt.“

Jetzt strahlte auch Florian stolz. „Cool, kannst du mir nicht noch ein paar Tricks zeigen?“

Severins Gesichtsausdruck wurde plötzlich ernst.

„Mein lieber Florian, damit wir uns da richtig verstehen. Beim Verkaufen gibt es keine Tricks. Ein Zauberkünstler verwendet Tricks und täuscht damit seine Zuschauer. Das ist voll OK, denn die zahlen schließlich dafür und erwarten auch nichts anderes. Im Verkauf sind Täuschungen ein No-Go. Die Folge davon sind im wahrsten Sinne des Wortes ent-täuschte Kunden. Professionelle Verkäufer bauen eine Vertrausebene auf und geben dem Kunden Sicherheit. Im Gegenzug erhalten wir die Möglichkeit, den Kunden bei seiner Entscheidungsfin-

dung zu unterstützen. Was ich dir vorhin gezeigt habe, ist genauso ein Baustein, der es dem Kunden erleichtert, die richtige Entscheidung zu treffen. Aber ich verstehe deinen Wunsch. Ganz ehrlich, auch mir hat es Spaß gemacht, dich ein Stück weiterzubringen. Das hatte ich in der letzten Zeit ein wenig vermisst. Ich werde dir jetzt einen Vorschlag machen. Hör mir gut zu, denk gut darüber nach und antworte nicht vorschnell. Ich biete dir ein exklusives Coaching an. Das Coaching dauert ein Jahr, in dem wir gemeinsam 26 Erfolgsfaktoren bearbeiten werden. Kein Tag mehr, kein Tag weniger. Alle 14 Tage werden wir einen neuen Faktor besprechen. Ich werde dich begleiten, unterstützen, herausfordern, provozieren und inspirieren. Am Ende wirst du die sechszwanzig maßgeblichen Erfolgsfaktoren der Spitzenverkäufer kennen und beherrschen und damit zur Verkaufselite zählen. Ich verlange kein Geld, sondern lediglich dein volles Commitment zu dieser Herausforderung. Am Wichtigsten allerdings ist mir deine Zusicherung zur Verschwiegenheit. Du wirst weder deinen Kollegen noch deinem Chef oder deinen Kunden von unserem Coaching erzählen. Betrachte es als unser gemeinsames Geheimnis. In Ordnung?“

Florian spürte ein elektrisierendes Pulsieren in seinem Kopf. Ihm wurde heiß und kalt zugleich, die Zeit schien stillzustehen. Plötzlich registrierte er ein Blinzeln in Severins Augen. Sein Kopf war wieder klar. „Ja, ich bin bereit.“

Severin legte seine Hand auf Florians Schulter. „Gut, dann beginnt hier unsere Reise.“

1. Vorbereitung

Severin stand auf und ging hinter die Bar. Von dort holte er einen Schreibblock und eine Füllfeder. „Schön, denn wir starten heute gleich mit der ersten Lektion. Du wirst morgen deinen Kunden besuchen, wie bereitest du dich denn vor?“

Florian machte eine abwehrende Handbewegung. „Ach Severin, ich hab da diesen Kollegen, den Fritz. Er ist schon ewig im Verkauf. Und er sagt, dass Vorbereitung Zeitverschwendung ist. Wenn man seine Kunden kennt, dann weiß man alles, was wichtig ist, und außerdem verlaufen die Gespräche sowieso immer anders als geplant.“

„Aha, spannender Bursche, dieser Fritz. Ist das der Top-Verkäufer der Mannschaft?“

Florian schüttelte den Kopf. „Nein, aber das liegt an seinem Gebiet. Die Kunden dort sind einfach vom Mitbewerber versaut. Die kaufen nur billig, sagt der Fritz.“

„OK, dann einigen wir uns nun auf folgende Vereinbarung: Zukünftig beziehst du deine Ratschläge ausschließlich von den vertrauenswürdigen und absoluten Top-Leuten in deiner Umgebung. Verstanden?“

Florian runzelte die Stirn. „OK, die Top-Leute kann ich ja leicht identifizieren, aber woran erkenne ich die Vertrauenswürdigen?“

„Die Frage ist berechtigt, Florian. Zukünftig fragst du im Zweifel einfach: Ist die Person in Bezug auf das Thema ein anerkannter Experte? Hat sie in diesem Segment überdurchschnittliche Leistungen erbracht? Hat

sie in Bezug auf das Thema langjährige Erfahrung? Was ist die Quelle der Information? Welche Beweise gibt es dafür? Wenn die Person es gut mit dir meint und auch vertrauenswürdig ist, dann wird sie dir diese Fragen auch hinreichend beantworten können.“

Florian verstand. „OK, ich denke, dass mir Fritz wohl keine Beweise für seine Behauptung bringen kann, und die Quelle der Information ist eigentlich nur er selbst. Jetzt, wo ich drüber nachdenke, fällt mir etwas ein: Der Clemens, unser Top-Verkäufer, hat mir mal gesagt, dass der Fritz ein Dampfplauderer ist. Er kann zwar viel reden, aber nicht zuhören. Aber zuhören können ist im Verkauf wichtiger als reden. So erfährt man, wo beim Kunden der Schuh drückt. Deshalb kriegt der Fritz auch seine Preise nie durch.“

„Siehst du, das meine ich. Lass dich nicht von Menschen beeinflussen, die selbst nichts draufhaben. Die brauchen nur jemanden, der ihnen bestätigt, dass immer alle anderen schuld an ihrem Unglück sind. Also sehen wir uns jetzt an, wie du dir das Leben mit einer ordentlichen Vorbereitung erleichtern kannst und die Weichen auf Erfolg stellst. Dann bist du immer einen Schritt voraus. Vorbereitung ist die halbe Miete für deinen Erfolg!“

Florian richtete sich erwartungsvoll auf. „Alles klar, Captain. Ich bin bereit.“

Severin nahm den Block und reichte ihn Florian. „Welchen Umsatz hat dein Kunde im abgelaufenen Jahr gemacht, und wie war die Entwicklung zu den Vorjahren?“

„Keine Ahnung.“

„Das dachte ich mir schon. Es gibt zwei wesentliche Bereiche für deine Vorbereitung. Nummer eins habe ich gerade angeschnitten. Zukünftig bringst du vor jedem Termin alle wichtigen Informationen über deinen Kunden und die betriebswirtschaftlichen Kennzahlen in Erfahrung. Wie viele Mitarbeiter hat dein Kunde, wie viele Standorte, wo steht das Unternehmen in der Branche, Umsatz und Gewinnentwicklung, Stärken und Schwächen, Mitbewerber, Produktangebot, letzte Pressemeldungen. Dich interessiert auch, mit wem du es zu tun haben wirst. Welche Ausbildung, welcher Titel, welcher Kompetenzspielraum im Unternehmen, was ist dessen Zielsetzung für den bevorstehenden Termin, was ist in sozialen Netzwerken wie XING, Facebook & Co zu finden? In jedem Fall solltest du dann ein gutes Bild vom Unternehmen und deinen Ansprechpersonen haben. Der zweite Punkt betrifft deine Strategie. Was ist dein Ziel, beziehungsweise, was ist dein Subziel, wenn du Ziel eins nicht erreichst? Wie willst du ins Gespräch einsteigen, welche Fragen wirst du stellen, welche Nutzenargumente hast du für deinen Vorschlag in petto, mit welchen Einwänden kannst du rechnen und wie möchtest du darauf reagieren? Wie wirken sich Konditionenanpassungen auf deinen Deckungsbeitrag aus? Wie wirst du auf Rabattforderungen reagieren? Was kannst du ggf. als Gegenleistung einfordern? Welche Abschlussfragen kannst du stellen?“

Florians Augen wurden bei jedem Satz von Severin größer. „Aber das ist ja Wahnsinn! Soviel Informationen, da brauche ich ja ewig für die Vorbereitung!“

Severins Miene blieb ernst. „Florian, kennst du die Geschichte von Til Eulenspiegel, der nach dem Weg gefragt wird? Lass sie mich dir erzählen. Til Eulenspiegel wandert an einer einsamen Straße entlang. Plötzlich hört er hinter sich lautes Hufgetrappel. Ein Sechsspänner bremst sich lautstark neben ihm ein. Das entspricht in etwa einem Porsche 911 von heute. Der Kutscher ruft respektlos zu Til Eulenspiegel: ‚He Wandersmann, wie lange ist es noch in die nächste Stadt?‘ Der entgegnet: ‚Wenn du in diesem Affentempo weiterfährst, dann kommst du vor der Dämmerung wohl nicht mehr an. Fahr langsamer, dann bist du in einer Stunde dort!‘ Der Kutscher schnaubt verächtlich: ‚Idiot, ich hab mir schon gedacht, dass du nicht ganz dicht bist‘ und prescht wieder los. Til Eulenspiegel lacht lauthals und wandert gemächlich weiter. Nach etwa einer Stunde kommt er zu einer unübersichtlichen Kurve, die noch dazu abschüssig liegt. Am Kurvenausgang liegt die Kutsche mit gebrochenem Rad im Graben, und der Kutscher flucht bei der anstrengenden Reparatur. ‚Siehst du,‘ sagt Til ‚ich hab dir ja geraten, langsam zu fahren. Dann hättest du die Kurve rechtzeitig gesehen und wärst schon in der Stadt.‘ Die Moral von der Geschichte: Wenn du es eilig hast, gehe langsam. Natürlich kannst du auf all die Informationen und Vorbereitungen verzichten. Florian, du wirst allerdings bemerken, dass du am Ende viel mehr Zeit für den Verkaufsprozess und den Abschluss brauchen wirst, weil du aufgrund der fehlenden Informationen immer wieder Widerstände und Hindernisse erfährst, die dir besser erspart geblieben wären.“

Jetzt musste Florian nicken. „Hm, das klingt logisch, Severin. Lektion verstanden!“

Der Coach lächelte freundlich. „Schön Florian. Dann ist unsere erste Coaching-Einheit nun beendet. Doch verstanden ist noch nicht umgesetzt. Du wirst nach jeder Lektion von mir eine Aufgabe bekommen.“ Severin zog aus seinem Sakko einen pergamentfarbenen Briefumschlag heraus und reichte ihn an Florian. „Hier ist die Aufgabe für diese Woche. Öffne den Umschlag zu Hause. Arbeite die Punkte sorgfältig aus. Wir sehen uns in zwei Wochen am Montagabend um 19 Uhr wieder hier. Vierzehn Tage sind ein angemessener Zeitraum, um die neuen Gewohnheiten zu festigen. Top-Verkäufer haben ein perfektes Zeitmanagement, also sei pünktlich, das ist mir wichtig. Ach ja, der Kaffee geht aufs Haus.“

Florian verabschiedete sich, bedankte sich nochmal bei Severin und Amelie und verließ das Lokal. Während der Fahrt in seine Wohnung ließ er den Tag und die schicksalshafte Begegnung mit seinem neuen Coach noch einmal Revue passieren. Zu Hause angekommen, öffnete er den Briefumschlag, der mit einem roten Siegel verschlossen war, und fand darin seine Aufgabe.

Das gibt's ja jetzt nicht, dachte er plötzlich. Severin hat den versiegelten Umschlag aus seinem Sakko geholt. Während des gesamten Aufenthaltes im *mavie* hat er nichts geschrieben. Wie konnte es sein, dass im Umschlag nun seine Aufgaben zum Thema Vorbereitung zum Vorschein kamen? Sehr geheimnisvoll! Egal, hier waren seine Aufgaben, und er machte sich sofort an die Arbeit ...

Deine Aufgabe zu diesem Coaching:

- *Erstelle eine individuelle Vorbereitungscheckliste für Neu- & Bestandskunden.*
- *Welche Informationen brauchst du über das Unternehmen?*
- *Welche Informationen kannst du über die einzelnen Personen herausfinden?*
- *Welche Punkte sind für deine Gesprächsstrategie relevant?*