

2

Der professionelle Gesprächsaufbau

Nach einer unruhigen Nacht wird Kimba am nächsten Morgen durch das Klingeln seines Handys geweckt. Noch müde blinzeln er erkennt er, dass sein Freund Lono anruft. Da muss er natürlich sofort drangehen.

„Kimba! Kimba!“, hört er eine aufgeregte Stimme am anderen Ende des Telefons. „Hat es geklappt? Hast du den Job?“

„Ja, mein Freund, das hat funktioniert, ich darf heute zur Probe arbeiten“, antwortet Kimba.

„Oh, gratuliere!“, entgegnet Lono. „Dann habe ich noch einen Tipp für dich. Wir haben gestern in der Vorlesung auch noch gelernt, wie man so ein Verkaufsgespräch aufbaut.“

„Das klingt spannend, Lono“, erwidert Kimba. „Wie macht man das denn?“



„Also, anfangen sollte man ein Verkaufsgespräch immer mit einer sogenannten Aufwärmphase. Du musst ja erst mal Kontakt zum Kunden bekommen. Danach kommt Phase zwei, die nennt sich Bedarfsermittlung. Da musst du rausfinden, was der Kunde wirklich will. Im Anschluss daran kommt eine Phase, die nennt sich Lösungspräsentation. Da zeigst du dem Kunden, was seinen Bedürfnissen gerecht wird und was für tolle Produkte ihr für ihn habt. Das Dumme ist nur, dass der Kunde meistens Einwände hat. Du musst also als Phase vier eine sogenannte Einwandbehandlung einplanen. Und dann musst du natürlich auch noch den Abschluss hinbekommen.“

Puh, das ist ganz schön viel, denkt sich Kimba. Also, wie war das? Aufwärmphase, Bedarfsermittlung, Lösungspräsentation, Einwandbehandlung und Abschluss – alles Wörter, die Kimba noch nie gehört hat. Wie soll er denn damit heute bloß klar kommen?

„Vielen Dank für die Unterstützung, Lono“, sagt Kimba, „aber ich muss jetzt los, ich will nicht zu spät kommen.“

„Alles Gute!“, ruft Lono noch und schon ist die Verbindung unterbrochen.

Aufgeregt und mit dem Kopf voller Gedanken betritt Kimba pünktlich den Laden. Erst heute bemerkt er, dass es ein Geschäft ist, in dem Mobiltelefone, Tablet-PCs und viele andere tolle technische Sachen verkauft werden. Daran hat Kimba schon immer Interesse gehabt.

Da kommt auch schon sein neuer Chef auf ihn zu. „Da ist ja mein hartnäckiger und überzeugender Löwe! Und pünktlich bist du auch, das ist schon mal gut“, begrüßt er ihn. „Bevor ich dich auf die Kunden loslasse, junger Löwe, verkaufst du aber bitte mir erst einmal etwas!“

Kimba schluckt erst mal schwer und versucht sich krampfhaft, die fünf Phasen des Verkaufs, die sein Freund Lono ihm extra noch gesagt hat, wieder ins Gedächtnis zu rufen – mit wenig Erfolg.



„Los geht's!“, ruft sein Chef. „Ich bin der Kunde und betrete den Laden. Ding dong!“

Kimba nimmt seinen ganzen Mut zusammen, geht auf seinen potentiellen neuen Chef zu und sagt: „Hallo, willkommen bei uns. Ich bin Kimba, was kann ich für Sie tun?“

„Ich will mich nur umschauchen“, entgegnet sein Chef.

„Ja gerne, schauen Sie sich in Ruhe um. Waren sie denn schon mal bei uns hier im Geschäft?“

„Nein“, knurrt ihn sein Chef an.

„Dann freue ich mich umso mehr, dass Sie heute bei uns sind. Ich möchte Ihnen einen kurzen Überblick geben. Wir haben Mobiltelefone, wir haben aber auch Tablet-PCs und das entsprechende Zubehör. Womit darf ich Sie denn heute glücklich machen?“, fragt Kimba.

„Ja, ich will mal so ein Tablet anschauen“, sagt sein Chef.

„Sehr gerne, wenn Sie mir kurz folgen würden, die haben wir alle hier auf der rechten Seite des Ladens. Wie möchten Sie das Gerät denn nutzen?“

„Stopp, stopp, stopp!“, ruft sein Chef. „Sag mal, junger Löwe, woher kannst du das denn?“

„Was genau meinen Sie?“, erwidert Kimba.

„Na, du machst das hochprofessionell!“

„Echt? Da freue ich mich“, erwidert Kimba.

„Wo hast du das denn gelernt?“

„Ähm, gar nicht.“

„Wow, dann bist du ein Naturtalent!“, sagt sein Chef. „Also, wir machen es kurz: Du hast den Job!“

Kimba kann es kaum fassen und sagt seinem Chef: „Aber Chef, es fehlen doch noch drei Phasen im Verkauf. Ich habe erst die Aufwärmphase und den Anfang der Bedarfsermittlung hinter mich gebracht. Wir müssen doch noch die Lösungspräsentation, die Einwandbehandlung und den Abschluss machen.“

„Wow, du bist wirklich gut informiert“, sagt sein Chef. „Ich glaube es ist an der Zeit, dass ich mir deinen Namen merke, Kimba war das, oder?“

„Ja richtig, ich heiße Kimba.“

„Also komm, lass uns den Vertrag machen!“

Kimba freut sich riesig und ruft sofort seinen Freund Lono an, um ihm zu sagen, dass er den Job hat. Dieser gratuliert ihm, sagt dann aber etwas gehetzt: „Ich habe gerade keine Zeit, ich muss in die nächste Vorlesung.“



<http://www.springer.com/978-3-658-05288-1>

Die Löwen-Liga: Verkaufen will gelernt sein

Sänger, M.; Buchenau, P.; Davis, Z.

2015, XXI, 157 S. 54 Abb., 52 Abb. in Farbe., Softcover

ISBN: 978-3-658-05288-1