

Der Umsatz-Künstler



Aufreißer, Beobachter oder Koordinator? Der Verkäufer muss sein Gegenüber nach wenigen Momenten richtig einschätzen können. Und dann entsprechend behandeln. Sonst klappt's nicht mit dem Abschluss.

■ Martin Bergunde blickt in seinen Terminkalender. In einer Stunde trifft er einen Kunden. Hinter dem Namen von Peter Eulenstein schimmert ein großer, roter Punkt. Er nickt innerlich und weiß, was zu tun ist. Es mag ein wenig oberflächlich klingen, aber Finanzberater Bergunde teilt alle seine Kunden in vier Farben auf. Vier Farben, die ihm seit zwölf Monaten zu mehr Umsatz verhelfen. Bergunde arbeitet mit einer Farbskala für Verkäufer. Früher fragte er sich oft, warum seine Kunden nicht einfach das tun, was für sie am besten gewesen wäre. Schließlich ist er ein sehr kompetenter Verkäufer. Ein brillanter Theoretiker. Doch das beste Produkt, der beste Verkaufsansatz, die optimale Lösung und das günstigste Angebot scheitern, wenn es dem Verkäufer nicht gelingt, eine gute und vertrauensvolle Atmosphäre mit dem Interessenten herzustellen. Den Kunden zu verstehen und auf seine Bedürfnisse einzugehen – eine wichtige Herausforderung für jeden Verkäufer. Eine Lösung bietet die Farbenlehre, mit der Bergunde arbeitet. Und diese neue Wissenschaft hat einen Namen: Insights Discovery.

Ihr Ansatz: Jeder Mensch lässt sich einer Farbe zuteilen. Denn die menschlichen Verhaltensstile lassen sich in vier verschiedene Grundkategorien einteilen. Es sind: Der Direktor, der Inspirator, der Unterstützer und der Beobachter. Eine Persönlichkeit besteht zwar aus vielen Facetten, doch schimmert die eine oft ein wenig mehr durch als die andere. Bergundes heutiger Kunde Peter Eulenstein zum Beispiel ist der typische Direktor. Klingelt der Wecker seiner Frau, steht er schon im Anzug. Grübeln seine Kollegen im Meeting noch darüber, wie man das Image der Firma verbessern könnte, wartet Eulenstein bereits mit klaren Lösungsvorschlägen. Eulenstein ist präzise und zielorientiert. Er möchte immer gerne schnell zu einem Ergebnis kommen. Man könnte auch meinen: Eulenstein ist Rot.

Für Finanzberater Bergunde ist er schon seit dem ersten Treffen ein offenes Buch. Denn Martin Bergunde kennt die Farbenlehre und weiß sie einzusetzen. Er hat gelernt: Behandle Menschen so, wie diese gerne behandelt werden wollen! Dabei geht es im Wesentlichen um Folgendes: ▶

Der BEOBACHTER

**STÄRKEN**

- kenntnisreich und genau
- fachkompetent
- methodisch
- nachfragend

SCHWÄCHEN

- kann sehr reserviert wirken
- fragt häufig genau nach
- übersieht die Gefühle anderer
- passt sich nur schwer an

Das sollte man beachten

- gut vorbereitet zu sein
- Abmachungen schriftlich festzulegen
- Details überprüfen zu lassen

Das sollte man vermeiden

- ihm zu nahe zu kommen und einzuengen
- Informationen zurückzuhalten
- mit Macht Aktionen zu erzwingen

Allgemein gilt

es wird nicht leicht werden, eine harte Nuss

Durchführung

Fokus auf Details, Zahlen, Fakten oder Preisen

Gesprächseröffnung

langsam und nicht zu direkt, formell und korrekt

Präsentation

Aussagen beweisen, Fachkompetenz zeigen

Einwandbehandlung

klärende Fragen stellen, um Widerstände zu verstehen

Abschluss

logische Alternativen aufzeigen

Hinweise

Notizen machen, methodisch und strukturiert vorgehen

Der INSPIRATOR

**STÄRKEN**

- knüpft schnell Beziehungen
- freundlich
- große Visionen
- reagiert auf alles

SCHWÄCHEN

- nicht zielgerichtet
- zu oberflächlich
- schlechte Planung
- verspricht zuviel

Das sollte man beachten

- freundlich und lustig zu sein
- amüsant und anregend zu sein
- offen und flexibel zu wirken

Das sollte man vermeiden

- zu viele Details einzubringen
- zu viel Routinearbeit zu erwarten
- zu glauben, dass er gern allein entscheidet

Allgemein gilt

Interesse an ihm zeigen

Durchführung

klar und direkt, zukunftsorientiert

Gesprächseröffnung

Freundlichkeit bis zur Schmerzgrenze, seine Person sofort zum Thema machen

Einwandbehandlung

Fragen stellen, um ihn zum Reden zu bringen

Präsentation

Fokus auf zukünftige Vorteile ausrichten, lebendiger Erzähl-Stil

Abschluss

Anreize und gute Bedingungen bieten

Hinweis

wenige Details

Der UNTERSTÜTZER

**STÄRKEN**

- hat lange Beziehungen
- nachdenklich
- beständig und konstant
- aufrichtig und herzlich

SCHWÄCHEN

- passt sich nur langsam an
- vermeidet Ablehnung
- nimmt Schwierigkeiten persönlich
- ist misstrauisch

Das sollte man beachten

- geduldig und unterstützend zu sein
- auf gleichem Niveau zu agieren, nicht zu schnell
- nach seiner Meinung zu fragen

Das sollte man vermeiden

- sein Vertrauen zu missbrauchen
- schnelle Entscheidungen zu verlangen
- in letzter Minute alles zu ändern

Allgemein gilt

viel Zeit mitbringen, echtes Interesse zeigen

Durchführung

den Nutzen aller betonen, Details schriftlich festhalten

Gesprächseröffnung

langsamer sprechen, locker auftreten

Einwandbehandlung

keinerlei Druck ausüben, auf Einwände eingehen

Präsentation

Feedback einholen, Vorteile erklären

Abschluss

auch die Vorteile für andere (Familie etc.) aufzeigen, freundlich um den Abschluss bitten

Hinweise

persönliches Interesse zeigen, die Meinung abfragen, gut zuhören

Der DIREKTOR

STÄRKEN

- ergebnisorientiert
- entschlossen
- zielgerichtet
- handlungsorientiert

SCHWÄCHEN

- hört nicht zu
- wirkt arrogant
- wirkt aggressiv
- kann nicht warten

Das sollte man beachten

- sofortiges Feedback zu geben
- sich auf die Sache zu konzentrieren
- eine positive Haltung

Das sollte man vermeiden

- Zeit zu verschwenden
- sich auf Gefühle zu konzentrieren
- ihm Dinge aus der Hand zu nehmen

Allgemein gilt

nur Fakten,
keine Gefühle

Durchführung

Optionen mit
Aussicht auf Erfolg nennen

Gesprächseröffnung

direktes und sicheres
Auftreten, kein Zögern

Einwandbehandlung

Widerständen durch anregende Fragen
begegnen

Präsentation

gut vorbereitet und faktenorientiert

Abschluss

Alternativen klarstellen

Hinweise

auf Ungeduld achten,
ihrem Tempo folgen



- ▶ 1. Erkenne Dich selbst, verstehe wie Du bist und wirkst.
2. Erkenne und verstehe wie Dein Gegenüber ist und behandelt werden möchte.
3. Bilde eine Schnittmenge, in der eine Begegnung stattfinden kann.
4. Beachte und reagiere auf die entsprechenden Signale.

Die Grundfrage, die es also zu klären gilt: Wie erkenne ich den jeweiligen Verhaltensstil, der bevorzugt vorhanden ist, und wie reagiere ich darauf. Menschen verhalten sich nun einmal so, wie sie sich verhalten. Die Analyse des individuellen Verhaltensstils ist gleichzusetzen mit einer Analyse der Finanzsituation. Das Ergebnis erfährt allerdings nicht eine Bewertung wie richtig oder falsch, sondern wird auf neutrale Art und Weise, nämlich nach Farben, fixiert. Wenn jemand ein überwiegend Roter oder Grüner ist, ist das nicht gut oder schlecht, es ist nur einfach so und daraus folgt ein bestimmter Umgang mit diesem Menschen, wenn es ein erfolgreiches Gespräch werden soll. Ein Aufregen oder Verurteilen des Menschen macht dabei keinerlei Sinn. Die Menschen sind so wie sie sind. Die Frage ist, wie der Verkäufer mit diesem individuellen Verhaltenstyp klar kommt.

Bergunde kennt die Messgrößen zur Einschätzung seiner Kunden. Als er auf Eulenstein trifft, bestätigt sich wieder einmal sein Eindruck: Durch das Ergebnis seiner Analyse wusste er bereits, wie er mit seinem Gegenüber reden und wie er sich verhalten

muss, um schnell und dauerhaft mit Peter Eulenstein klar zu kommen. Er hat dieses Wissen vor längerer Zeit erlernt und in der täglichen Arbeit ausprobiert. Seitdem läuft alles irgendwie reibungsloser und besser. Seine Kunden loben ihn öfters und empfehlen ihn gerne weiter. Er ist beliebt und ihm selbst macht seine Arbeit viel mehr Freude. Daran ist sicherlich seine deutlich verbesserte Einkommenssituation nicht völlig unschuldig. Am Abend geht Peter Eulenstein ins Bett. Er kann nicht schlafen, denn in seinem Kopf geht er noch einmal alle Ergebnisse des abgelaufenen Tages durch und plant in Gedanken den morgigen. Das Gespräch mit seinem Verkaufsberater Bergunde hat er fast vergessen. Er weiß nur noch: Er hat die richtige Entscheidung getroffen. Endlich mal ein Vermittler, der ihm nicht auf die Nerven geht. Martin Bergunde tippt derweil in seinen Computer: „Eulenstein in drei Tagen an die Unterschriften erinnern!“ Bergunde weiß, dass er für diesen Kunden mitdenken muss. Danach macht er das Licht aus. Zur gleichen Zeit denken beide: „Ein guter Tag heute ...“ ☺



Jörg Laubrinus ist Trainer von Insights Discovery. Seine nächsten Seminare zur Farblehre unter: www.dervertriebscoach.de

Die Messgrößen zur Einschätzung

Reaktion auf Fragen:

Rasch oder zögerlich?

Kleidung:

Bequem/modisch oder
klassisch/konservativ?

Einrichtungsstil:

Modern oder
bodenständig/gemütlich?

Körpersprache:

Lebhaft mit starker Gestik
oder eher ruhig/verhalten?

Der Gang:

Schnell/dynamisch
oder ruhig/gleichmäßig?

Die Stimme:

Laut/lebhaft oder emotional/leise?

Gesprächsinhalte:

Menschen oder Fakten?

Entscheidungstyp:

Entschlossen oder
abwartend/zögerlich?

Blickkontakt:

Direkt oder ausweichend?

Auto:

Ausdruck der Persönlichkeit
oder doch eher zweckmäßig?

Haupt Sorge:

Zeit zu vergeuden oder
Risiken einzugehen?