

Einführung

Wei *Erfolgreich verkaufen für Dummies*. In diesem Buch geht es nicht nur um den Verkauf von Produkten und Dienstleistungen an Unternehmen und Konsumenten, sondern auch um den Umgang mit Menschen im Allgemeinen. Mit anderen gut umgehen zu können, ist eine lebenswichtige Fähigkeit, die man nicht früh genug erlernen kann.

Als erfolgreicher Verkäufer, müssen Sie mit anderen zusammenarbeiten können, gut zuhören können und bereit sein, die Bedürfnisse Ihrer Kunden über Ihre eigenen zu stellen. Verfügen Sie über Verkaufsfähigkeiten, werden Sie in *allen* Bereichen Ihres Lebens glücklicher und zufriedener sein.

Über dieses Buch

Erfolgreich verkaufen für Dummies kann Ihnen zu diesem Mehr an Glück und Zufriedenheit in Ihrem Leben verhelfen, indem es Ihnen hilft, mehr Respekt, mehr Geld, mehr Anerkennung im Beruf, mehr Sympathie bei Familie und Freunden, mehr Übersicht in Verhandlungen und – natürlich – mehr Umsätze zu bekommen. Vor allem sollten Sie dieses Buch als eine Referenz nutzen. Sie müssen es nicht von Anfang bis Ende durchlesen, sondern können sich dem Teil zuwenden, der Ihnen die Informationen liefert, die Sie gerade benötigen – und zwar dann, wenn Sie sie benötigen. Und Sie können während Ihrer Verkaufskarriere immer wieder auf dieses Buch zurückgreifen.

Ich habe buchstäblich als »Dummie« mit dem Verkaufen angefangen und bin deswegen prädestiniert dafür, dieses Buch zu schreiben. Meine Verkaufskarriere begann mit 19 Jahren, als ich als Immobilienmakler anfang. Nun können Immobilien durchaus ein gutes Sprungbrett für eine Karriere sein, aber damals hatte ich weder einen Anzug noch ein Auto. Alles, was ich besaß, war ein Rockband-Kostüm und ein Motorrad. Glauben Sie mir: Immobilien auf einem Motorrad zu verkaufen, ist nicht leicht. Ich musste die potenziellen Käufer immer bitten, mir zu den jeweiligen Immobilien hinterherzufahren, und hatte ständig Angst, sie unterwegs zu verlieren. Wenn die Interessenten ihren ersten Schock über meine Erscheinung überwunden hatten und zu dem Schluss kamen, ein solcher Grünschnabel könne doch nicht echt sein, fuhren sie einfach weiter geradeaus, wenn ich irgendwo abbog. Mein Rockband-Kostüm machte das Ganze nur noch schlimmer: In der Sommerhitze Südkaliforniens Wollsaachen zu tragen, fördert nicht gerade ein souveränes Auftreten.

Aber irgendwie habe ich es durchgestanden, weil ich wusste, dass man im Verkaufsgeschäft das große Geld machen könnte. Ich musste nur herausfinden, was die erfolgreichen Verkäufer anders machten als ich. Ich lernte es auf die harte Tour: durch Versuch und Irrtum. Am Anfang meiner Karriere riet mir ein erfahrener, professioneller Verkäufer, ich müsste lernen, wie man einen »Abschluss« macht; er meinte natürlich einen Kaufabschluss. Ich

verstand damals das Wort nicht und antwortete ihm zerknirscht, dass ich leider keinen Abschluss auf dem College gemacht hätte. Verstehen Sie jetzt, warum ich im ersten halben Jahr meiner Karriere als Immobilienmakler durchschnittlich nur 42 Dollar im Monat verdient habe?

Ich brauche wohl nicht zu sagen, dass seit damals viel Zeit vergangen ist. Und es freut mich maßlos, Ihnen die Chance geben zu können, aus meinen früheren Fehlern und meinen späteren Erfolgen zu lernen. Ich war wirklich erfolgreich. Mit 30 war ich Millionär und hatte so meinen selbst gesetzten Termin zur Erreichung dieses Zieles drei Jahre früher als geplant erreicht! Mit 27 gehörte ich zu den erfolgreichsten Immobilienmaklern des Landes – obwohl ich ohne vernünftigen Anzug und ohne ein Fahrzeug mit vier Rädern angefangen hatte! Das soll Ihnen nur zeigen, dass es keine Rolle spielt, ob Sie in diesem Gebiet ein blutiger Anfänger sind. Mit diesem Buch, das Ihnen als Referenz jederzeit mit Rat für alle Verkaufssituationen zur Seite steht, können Sie sich die Fähigkeiten im Verkaufen, Überzeugen und Umgang mit Menschen aneignen, die Sie benötigen, um wirklich herauszuragen.

Wer sollte dieses Buch lesen?

Ich habe dieses Buch nicht nur für normale Verkäufer geschrieben, die auf ihrer Karriereleiter einige Sprossen höher steigen möchten, sondern für jeden, der seine Verkaufstechniken verbessern will, um damit sein Leben zu verändern oder zu erleichtern. Dieses Buch ist für Sie geeignet, wenn Sie . . .

- ✓ am Beginn einer Verkäuferkarriere stehen oder Sie einfach nur Ihre Fähigkeiten auffrischen wollen
- ✓ gerade auf Jobsuche sind oder einen Job haben und dort weiterkommen wollen
- ✓ ein Teenager sind, der Erwachsene beeindruckten möchte, oder ein Erwachsener, der in Verhandlungen mehr Erfolg haben möchte
- ✓ eine Lehrkraft sind, die nach besseren Wegen sucht, den Lehrstoff an Schüler oder Studenten zu vermitteln
- ✓ als Elternteil einfach besser mit ihren Kindern zurecht kommen wollen
- ✓ eine Idee haben, wie Sie anderen helfen könnten
- ✓ einfach nur Ihre persönlichen zwischenmenschlichen Beziehungen verbessern wollen

Anders ausgedrückt: Dieses Buch geht *jeden* an. Teilnehmer meiner Seminare haben mir oft davon erzählt, wie sie mit der ein oder anderen Verkaufsstrategie oder -technik in ihrer Familie eine wichtige Entscheidung durchgesetzt oder wie sie mit den Fragetechniken Ehepartner oder Kinder zu einer Entscheidung gebracht haben, die diese vorher weit von sich gewiesen hatten. Einige haben ihre erworbenen Fähigkeiten und Fertigkeiten auch dazu benutzt, bessere Jobs zu bekommen. Das durch die Schulung automatisch gestiegene Selbstvertrauen führte bei einigen Teilnehmern auch dazu, dass sie auf einmal besser behandelt oder bedient wurden, einfach weil sie es nun als selbstverständlich voraussetzten und verlangten. Und bei einigen liefen durch die neu erworbene Geschicklichkeit auch persönliche Beziehungen plötzlich viel besser.

Konventionen in diesem Buch

Ich habe das Grundwissen über jede Art von »Verkaufsvorgang« in eine Reihe von Einzelschritten unterteilt. Einen Überblick über diese Schritte finden Sie in Kapitel 2. In Teil III werden sie dann ausführlich behandelt. Sie können diese Schritte nacheinander durchgehen oder aber einfach anhand der Inhaltsangabe Kapitel auswählen, die Sie persönlich interessieren. Lesen Sie diese Kapitel zuerst; gehen Sie dann weiter in einen anderen Teil, von dem Sie sich größten Nutzen versprechen. Arbeiten Sie mit einem Marker und machen Sie sich Notizen. Machen Sie Eselsohren in dieses Buch. Kurzum: Verwenden Sie dieses Buch so, wie es Ihnen am besten nutzt – schließlich gehört es Ihnen. (**Anmerkung:** Das gilt natürlich nicht, wenn Sie das Buch von einem Freund oder aus der Bücherei ausgeliehen haben! Aber wahrscheinlich werden Sie bald feststellen, dass Sie sowieso Ihr eigenes Exemplar benötigen, um es bestmöglich zu nutzen!)

Beim Lesen werden Sie Beispiele und wahre Schilderungen von Menschen in den unterschiedlichsten Lebenssituationen finden, in denen diese eine besondere Geschicklichkeit im Umgang mit anderen an den Tag legen mussten, um ihre Ziele zu erreichen. Ich erzähle Ihnen Geschichten mit und ohne Happy End. Sie werden sich an sie erinnern, wenn Sie in ähnliche Situationen kommen sollten.

Die Methoden, Wörter und Formulierungen in diesem Buch wurden nicht aufgeschrieben, weil sie den Lektoren des Verlags besonders gut gefallen haben. Sie haben sich bei mir und meinen über zwei Millionen Schulungsteilnehmern auf der ganzen Welt als erfolgreich erwiesen. Wenn Sie wirklich durch Überzeugung und Verkauf Erfolg haben wollen, warum sollten Sie nicht alle Hindernisse beseitigen und sich die Strategien und Techniken aneignen, die sich für andere bewährt haben (und die in diesem Buch vermittelt werden)?

Wie dieses Buch aufgebaut ist

Erfolgreich verkaufen für Dummies ist in sechs Teile unterteilt. Die Teile bestehen ihrerseits aus Kapiteln. In den folgenden Abschnitten gebe ich Ihnen einen kurzen Überblick über diese Teile, damit Sie das Buch gezielt Ihren Interessen entsprechend lesen können.

Teil I: Die Kunst des Verkaufens

In diesem Teil lernen Sie, was Verkaufen ist und was nicht. Sie erfahren, was Sie in verschiedenen Lebensbereichen mit Verkaufstechniken erreichen können. Ich gebe Ihnen einen Überblick über die sieben Phasen jedes Verkaufszyklus und beschreibe, wie wichtig die richtige Einstellung für die Kunst des Verkaufens ist. Sie werden lernen, wie Sie das Verkaufen zu einem Hobby machen können, das Ihnen die gleiche Befriedigung und dieselben Erfolgserlebnisse vermittelt wie die Dinge, die Sie aus Freude an der Sache tun.

Teil II: Hausaufgaben machen

Wie bei jeder anderen Tätigkeit ist die Vorbereitung auch beim Verkaufen der Schlüssel zum Erfolg. In diesem Teil beschreibe ich die Schritte einer guten Vorbereitung – von der Kenntnis des Kunden bis zur Kenntnis der eigenen Produkte –, durch die Sie sich von dem durchschnittlichen »Überredungskünstler« unterscheiden werden. Außerdem beschreibe ich in einem separaten Kapitel, wie Sie die Technik bei der Vorbereitung zu Ihrem Vorteil nutzen können, und nenne Ihnen einige tolle Ressourcen im Internet, die Ihnen helfen können, Ihr Leben als Verkäufer erfolgreicher zu gestalten.

Teil III: Die Anatomie eines Verkaufs

In diesem Teil widme ich jedem der sieben Phasen des Verkaufszyklus ein separates Kapitel. Zu jeder Phase finden Sie zahlreiche nützliche Informationen – einschließlich Skripts mit den richtigen Wörtern und Wörter, die Sie vermeiden sollten. Sie werden lernen, wie Sie Interessenten finden, wie Sie einen Termin mit ihnen vereinbaren und einen guten Eindruck machen, wie Sie prüfen können, ob sie wirklich brauchen, was Sie anbieten, wie Sie fantastische Präsentationen geben können, wie Sie Einwände behandeln, wie Sie den Verkauf abschließen und wie Sie Empfehlungen erhalten, damit Sie den Zyklus erneut anstoßen können.

Teil IV: Der Aufbau eines Geschäftes

Wenn Sie das Ziel haben, ein langfristiges Geschäft aufzubauen oder eine steile Karriere zu machen, ist dies hier Ihr Teil. In diesem Teil beginnen Sie, sich aus der Masse der durchschnittlichen Verkäufer herauszuarbeiten und in die Welt der Könner einzutreten. Durchschnittliche Verkäufer halten ihre Präsentationen ab, gewinnen ein bisschen, verlieren ein bisschen und machen immer so weiter. Spitzenverkäufer betrachten jede Präsentation als Gelegenheit, ihr Geschäft auszubauen. Hier erhalten Sie Tipps, wie Sie Kontakt zu Ihren Kunden halten können, wie Sie mit Hilfe des Internets mehr Umsätze machen können und wie Sie Ihre Zeit sinnvoll verwalten können, damit Sie immer Zeit für Ihre Kunden haben, wenn sich Ihr Geschäft ausweitet. Hervorragende Verkäufer erweitern nicht nur ihr Geschäft, sondern auch ihre *Beziehungen*, weil Beziehungen sie weiterbringen und langfristig persönlich viel befriedigender sind.

Teil V: Sie können nicht immer gewinnen

Zurückweisungen gehören zum Leben. Rechnen Sie damit, akzeptieren Sie es und überwinden Sie die Zurückweisungen. Dass ein Interessent Ihr Produkt oder Ihren Dienst ablehnt, bedeutet nicht, dass er Sie als Person zurückweist. Aber im Verkauf, wo Ablehnung zum Alltag gehört, kann Ihr Selbstwertgefühl schnell in Mitleidenschaft gezogen werden. Dieser Teil hilft Ihnen zu lernen, wie Sie solche Misserfolge von sich abprallen lassen können. Außerdem erfahren Sie, wie Sie Ihre Zeit am besten nutzen und Ihre großen Ziele im Auge behalten, damit Sie von den kleinen Rückschlägen des Lebens nicht aus der Bahn geworfen werden. **Denken Sie daran:** Mit jedem »Nein« kommen Sie dem nächsten »Ja« einen Schritt näher.

Teil VI: Der Top-Ten-Teil

Diese kurzen Kapitel enthalten zahlreiche Tipps zum Verkaufen und Überzeugen, die Sie zwischendurch schnell überall lesen können, wenn Sie einige Minuten Zeit haben. Sie eignen sich hervorragend als Einstimmung auf eine Präsentation oder ein wichtiges Telefonat. Und sie helfen Ihnen, sich zu motivieren und zu begeistern. **Denken Sie daran:** Niemand wird Ihr Angebot kaufen wollen, wenn Sie selbst nicht davon begeistert sind.

Symbole, die in diesem Buch verwendet werden

Symbole sind die kleinen Bilder am Rand einzelner Seiten dieses Buches. Sie sollen Ihre Aufmerksamkeit auf die wichtigsten Informationen lenken. Hier ist eine Liste der verwendeten Symbole und ihrer Bedeutung:



Dieses Symbol markiert kleine Geschichten aus meinen eigenen Verkaufserfahrungen und denen meiner Kursteilnehmer. Schöne Geschichten . . .



Dieses Symbol markiert Techniken und Strategien, mit denen Sie Interessenten finden und mit dem Verkaufsabschluss einen Schritt näher kommen.



Ich hatte einmal einen College-Professor, der den Studenten seiner Vorlesungen sagte, dass es ihm völlig egal wäre, ob wir während seines Unterrichts schliefen, solange wir nur das mitbekommen und behalten würden, was er mit Glühbirnen markieren würde – denn dies wären die prüfungsrelevanten Themen! Deshalb weist dieses Symbol auf Informationen oder Fähigkeiten hin, die Sie für das Verkaufen kennen beziehungsweise beherrschen müssen. Wenn Sie dieses Symbol sehen, sollten Sie besonders aufmerksam sein. Sie finden einen großartigen Verkaufstipp.



Einige Dinge sind so wichtig, dass Sie sie öfter wiederholen sollten. Dieses Symbol markiert wichtige Merksätze, die Sie in allen Verkaufssituationen beherzigen und sich langfristig einprägen sollten.



Dieses Symbol markiert Dinge, die Sie vermeiden sollten, und weist Sie auf häufige Fehler beim Verkaufen hin. Eine wichtige Aufgabe beim Verkaufen besteht einfach darin, Fehler zu eliminieren. Die Informationen hinter diesem Symbol sollen Ihnen dabei helfen.

Wie es weiter geht

Blättern Sie das Inhaltsverzeichnis durch und stellen Sie fest, welcher Teil oder welches Kapitel Sie spontan interessiert. Das ist die beste Stelle anzufangen.

Wollen Sie am meisten Nutzen aus diesem Buch ziehen, sollten Sie mit einer kleinen Selbstanalyse herausfinden, wo Ihre Schwachstellen liegen. Ich weiß, wie schwer es ist, zu seinen Fehlern und Schwächen zu stehen, aber wenn Sie gezielt an den eigenen Schwachpunkten arbeiten, werden Sie den größten Nutzen aus diesem Buch ziehen.

22 Einführung

Untersuchungen von Tom Hopkins International haben gezeigt, dass die Qualifikation der meisten normalen Verkäufer sehr lückenhaft ist. Sie vergeuden sehr viel Zeit damit, ihr Angebot Leuten zu präsentieren, die gar nicht befugt sind, über den Kauf zu entscheiden. Sind Sie im normalen Verkaufsgeschäft tätig und sich nicht ganz sicher, ob Ihre Qualifikation eine Schwachstelle ist, könnte Kapitel 9 für Sie ein hervorragender Einstiegspunkt sein.

Die erfolgreichsten Menschen hören niemals auf zu lernen. Die Tatsache, dass Sie diese Worte lesen, zeigt, dass Sie zu diesem Kreis gehören – denn es zählt nicht, was Sie bereits wissen, sondern wie viel Neues Sie dazulernen können, *nachdem* Sie sich vorgeblich alles Wissenswerte angeeignet haben.

Ich beglückwünsche Sie zu Ihrem Selbstvertrauen, Ihrer Fähigkeit, die Dinge zum Besseren wenden zu wollen, zu Ihrer Fähigkeit, Ihren Lebensstil zu ändern, *und* zu Ihrer Fähigkeit, das Leben der Menschen zu verbessern, denen Sie mit den vielen Tipps aus diesem Buch über die Kunst des Verkaufens helfen. Mögen Sie ein großartiger Verkäufer werden!