

Wer argumentiert, statt zu fragen, wird oft in der Psychofalle landen

Überlegen Sie einmal selbst, wie Sie reagieren wenn Sie einen Ratschlag bekommen. Jugendliche in der Pubertät wehren sich gegen die Ratschläge der Erwachsenen, weil sie sich bevormundet fühlen und selbst entscheiden möchten. Eltern könnten daran fast verzweifeln, denn sie meinen es ja nur gut und wollen das Beste für Ihre Kinder.

Geht es uns, wenn wir erwachsen sind wirklich anders? Was halten wir von ungefragtem Feedback oder einem ungefragten Ratschlag. Meist nehmen wir so etwas nur von sehr wenigen Menschen an und der Ratschlag muss schon sehr gut formuliert sein, damit wir nicht eingeschnappt sind. Die gute Absicht eines Ratschlages verpufft somit ohne Wirkung.

Wirklich ohne Wirkung?

Nein, schon mit Wirkung, allerdings nur mit der Wirkung, die wir wirklich nicht gewollt haben. Wir wundern uns über die Gegenwehr unseres Gesprächspartners, dabei haben wir es doch nur „gut gemeint“. Diese Reaktion ist doch nur eine Fortsetzung unseres Verhaltens als wir Jugendliche waren. Natürlich verpackt, da wir ja Erziehung genossen haben und nicht mehr einfach nur wütend „Nein“ sagen dürfen, sondern das ganze in Geschenkpapier verpacken.

Haben wir wirklich das Recht uns über andere Menschen zu stellen und Ihnen Ratschläge zu erteilen, weil wir ja so schlau sind? Vielleicht lohnt es sich einmal darüber nachzudenken. Es sind ja nicht nur die Ratschläge die genau so lauten und eindeutig sind, sondern vor allem die versteckten Ratschläge und Tipps. Ein Beispiel aus der Kommunikationstheorie zeigt Watzlawick mit dem 4 Ohren Modell. Hier steht ein Auto an einer roten Ampel. Die Frau fährt, der Mann sitzt daneben. Plötzlich schaltet die Ampel auf grün und der Mann sagt: „Es ist grün.“ Abhängig nun davon, wie die Beziehung zwischen den beiden ist, könnte die Frau dies so auffassen: „Bildet der sich ein ich könnte nicht Autofahren?“ Ich glaube wir alle kennen diese Situationen. Der Mann hat es doch nur gut gemeint!

Gerade im .sog. „Hardselling“ geht es weniger darum wirklich zu verstehen und zuzuhören, sondern mit viel Technik und Manipulation den Kunden zu überrumpeln. Das ist in Europa nur kurzfristig erfolgreich. Besser ist es sicher zu fragen und neugierig zu sein anstatt sich selbst als schlau hinzustellen. Erst wenn ich wirklich weiss, was mein Kunde wirklich will, kann ich auch ein individuelles Angebot erstellen.

Interessant ist in diesem Zusammenhang eine Studie aus der Schweiz, in welcher analysiert wurde, warum ein Kunde von diesem Verkäufer gekauft hat oder nicht. Hierfür wurden die Ein- und Verkäufer getrennt voneinander befragt. Bemerkenswert ist, dass immerhin über 70% der Verkäufer, aus Sicht der Einkäufer, nicht wirklich zuhören und nicht verstehen was der Kunde will. Dies war der Hauptgrund, warum die Kunden nicht gekauft haben. Daher ist es nachvollziehbar, das auch das Angebot nicht dem Kundennutzen entsprach. Jetzt stellen Sie sich einfach einmal vor, wie einfach es ist, besser als diese 70% der Verkäufer zu sein, indem Sie einfach nur zuhören und wirklich verstehen.

Viele Verkäufer fangen einfach nur an zu präsentieren ohne auch nur eine Frage gestellt zu haben. Es lohnt sich, sich auf die Fragen und Antworten in der Analyse zu konzentrieren und nicht anzufangen den Nutzen zu argumentieren ohne zu Wissen was der Nutzen dieses Kunden wirklich ist. Woher weiss ich denn, ob der Nutzen für den Kunden wirklich sein Nutzen ist, wenn ich nicht frage was er möchte. Viele Verkäufer reden daraufhin die Kunden zugrunde, erzählen den Nutzen den der Kunde nun wirklich nicht möchte.

Sagen Sie ehrlich, wer kennt das nicht – und sind wir wirklich nicht Teil dieser 70% der Verkäufer die nicht zuhören oder sogar den Kunden im Verkaufsraum stehen lassen?

www.bestofsales.at