

Kundenbindung durch EmotionalesVerkaufen - Achtsamkeit, oder: der Kundenverstehrer

Sind Sie im Urlaub schon mal nachts aufgestanden, weil Sie zur Toilette mussten, und haben aus Rücksicht auf Ihren Partner das Licht ausgelassen? Sind Sie dann auch durch das stockdunkle Zimmer getapert und haben sich die Wände entlang gehandelt? Wo stand noch mal der Koffer, auch, die Bettkante... Zu Hause in den eigenen vier Wänden würden Sie sich einigermaßen zurechtfinden, aber in diesem für Sie noch fremden Raum wird es ungleich schwieriger, wenn Sie so gut wie nichts sehen können.

Ähnliches passiert, wenn Sie einem Kunden zum ersten Mal begegnen: Auch mit ihm kennen Sie sich nicht aus, auch hier wissen Sie nicht, wo eventuelle Stolperfallen sind. Häufig scheitert ein Geschäftsabschluss daran, dass wir nicht merken, dass den Kunden gerade irgendetwas anderes beschäftigt als das, was wir sagen. Und plötzlich wird aus dem vermeintlich guten Gespräch ein zähes Ringen um den Auftrag. Also: seien Sie bitte nicht nur authentisch, sondern auch achtsam.

Achten Sie auf die sprachlichen und körpersprachlichen Signale, die Ihnen Ihr Kunde gibt. Was sagt er Ihnen gerade? Was sagt er Ihnen zwischen den Zeilen? Was bewirkt das, was Sie ihm erzählen, bei ihm? Ist seine Körperhaltung offen und Ihnen zugewandt oder eher verschlossen und von Ihnen wegzeigend? Das kann (muss aber nicht zwingend) ein Signal für Ablehnung sein oder ein Zeichen dafür, dass er in Ruhe über Ihre Argumente nachdenken muss. Lächelt er weiterhin oder schaut er auf einmal sehr ernst?

Achten Sie ebenso auf sein Sprechtempo (schnell oder eher langsam und bedächtig), auf seine Wortwahl (gehobener Wortschatz oder einfache Formulierungen) und seine Art und Weise des Umgangs mit Ihnen: ist er ein lockerer, humorvoller Typ oder sachlich und ernst?

Dem einen von Ihnen wird es leicht fallen, auf all diese Signale zu achten, dem anderen fällt es eher schwer. Versuchen Sie es doch mal mit folgender Übung: Gehen Sie 20 Minuten im Wald spazieren und seien Sie bewusst achtsam: nehmen Sie bewusst die Bäume wahr (wie genau sieht er aus?), den Weg, die Menschen, denen Sie begegnen, die Geräusche, die Sie hören. Sie werden merken, wie anstrengend das ist, weil wir es definitiv nicht gewohnt sind, uns über einen solch langen Zeitraum auf unsere Umwelt zu konzentrieren. Wenn Sie wieder zu Hause

LSTrainings

Lars Schäfer

Gaulstr. 37

Tel.: 02267 – 829066

51688 Wipperfürth

Fax: 02267 – 80721

E-Mail: Lars.Schaefer@LSTrainings.de

sind, notieren Sie doch einmal all die Dinge, die Sie wahrgenommen haben und lassen Sie sich überraschen, wie gehaltvoll solch ein kleiner Spaziergang sein kann.

Trainieren Sie auf diese Weise Ihre Achtsamkeit, damit Sie sich im Kundengespräch nicht so anstrengen müssen, die Regungen Ihres Gesprächspartners mitzubekommen. Auch hier ist es sinnvoll, sich nach einem Gespräch die eine oder andere Notiz über den Kunden zu machen. Und bitte halten Sie nicht nur fest, WAS er gesagt hat, sondern auch WIE er was gesagt hat.

Was Sie mit den Informationen, die Sie durch Ihre Achtsamkeit bekommen haben, anfangen können, erfahren Sie in der nächsten Ausgabe, wenn es um das Thema „Anpassungsfähigkeit“ geht.