

WARUM KUNDEN KAUFEN Emotionen

Trainerin der Herzen – im Interview

BRITTA MARBS ist Firmen- und Verkaufstrainerin und war Vortragsrednerin beim Profi-Spargeltag 2015 in Ahlem. Sie ist seit über 20 Jahren selbständig und arbeitet seit vielen Jahren mit Unternehmen, Einzelhändlern, Einzelhandelsverbänden, Wochenmärkten und Händlern bundesweit zusammen und hat über 600 Wochenmarkthändler geschult. Im Interview gibt sie auf Fragen interessante Antworten von der Expertin zum Thema Verkauf und Kundenumgang.

Spargel & Erdbeer Profi: Frau Marbs, wie setzt sich die Kompetenz eines erfolgreichen Verkäufers zusammen?

BRITTA MARBS: Die Kompetenz und Fachkompetenz eines Verkäufers setzt sich aus einer Vielzahl von Facetten zusammen: Vom Verhalten am Arbeitsplatz oder dem aktiven Verkaufsgespräch, aber auch wie man Fragen von Kunden beantwortet. Auch das Eingehen auf Kritik und Beschwerden oder wie man Fragen an den Kunden stellt, um seine zusätzlichen Einkaufsbedürfnisse zu erfahren, gehören beispielsweise dazu.

Spargel & Erdbeer Profi: Wo werden die größten Fehler im Verkauf gemacht?

BRITTA MARBS: Die größte Gefahr, in die sich viele Verkäufer begeben, liegt in ihrer Verkaufsroutine. Zu oft wird zuviel geredet! Sogenanntes „Dampfplaudern“ kann ich immer wieder an Verkäufern erkennen, die in einer Betriebsblindheit und Routine fest stecken. Im Verkauf geht es darum, dass der Kunde mehr als der Verkäufer reden sollte. Der Verkäufer muss ein guter Zuhörer, aber auch ein Motivator sein.

Auf Kundenwünsche wird sehr oft falsch reagiert. Der richtige Umgang mit Kunden und Reklamationen hilft, Kunden zu behalten, stärkt das Vertrauen für zukünftige Geschäftsbeziehungen und trägt dazu bei, Neukunden zu gewinnen.

Viele Neukunden werden schon von einer falschen Körpersprache des Verkäufers abgeschreckt, die ein Signal zum Kunden

– unbewusst – senden. Dies kann z.B. ein für eine Millisekunde böses Gesicht am Arbeitsplatz sein, um den Kunden zu verschrecken oder unter Stress zu stellen. Jedoch kauft der Kunde unter Stress nicht ein. Der Verkäufer kann also viel zur Kaufbereitschaft der Kunden und Neukundengewinnung beitragen.

Spargel & Erdbeer Profi: Kann man verkaufen lernen?

BRITTA MARBS: Die Wahrnehmung und die richtige Einschätzung von Kunden erfordert einerseits viel Erfahrung und Einfühlungsvermögen. Der Umgang mit dem Kunden kann andererseits durch die Kenntnis von Grundlagen der Verkaufspsychologie oder des aktiven Verkaufens deutlich verbessert werden.

Spargel & Erdbeer Profi: Frau Marbs, sie sind die Gründerin der Herzsprache®. Wie kann diese im Verkauf eingesetzt werden?

BRITTA MARBS: Das Zitat: „Man sieht nur mit dem Herzen gut“, kennen wir alle. Und das stimmt! Eine neue wesentliche Entdeckung und Aussage der Wissenschaftler ist, dass das Herz ein eigenes inneres Nervensystem besitzt. Auch der Informationsaustausch im Körper wird über die Nerven gesteuert. Es wurde festgestellt, dass das Herz und Gehirn eine sogenannte Zweigeige Kommunikation haben und das vom Herzen ausgestrahlte Energiefeld eines Menschen die Herzen und Gehirne anderer Menschen, die z.B. im gleichen Raum befinden, harmonisch beleben. Das Herz ist also auch der Sitz des Mitgefühls. Doch Eigen- und Fremdwahrnehmung von Verkäufern zeigen viele Unterschiede auf.

Spargel & Erdbeer Profi: Haben Sie dafür Beispiele aus Ihrer Beraterpraxis?

BRITTA MARBS: Ich habe sehr viele Beispiele aus meiner Beraterpraxis. Wenn Verkäufer unmotiviert sind, dann ist dies oft an der Körperhaltung erkennbar. An einer angespannten oder hängenden Haltung und auch an den Augen ist viel zu erkennen, dies sagt mehr als Worte. Kunden und Kundenschlan-



Britta Marbs, Gründerin der Herzsprache Akademie

gen beobachten die kleinste Veränderung am Verkäufer und am Arbeitsplatz. 80 % der Einkäufe werden emotional entschieden und nur 20 % rational. Kunden kaufen Emotionen.

Auch Kollegen, die sich untereinander nicht verstehen, können durch unbewusste Signale eine Missstimmung am Arbeitsplatz erzeugen. Diese ist bis zum letzten Kunden in der Kundenschlange erkennbar. Ein harmonisches Miteinander im Team muss daher gefördert werden. Firmeninterne Schulungen können hier ein gutes Beispiel sein, um diese Kompetenzen zu stärken.

Was auch wichtig ist: Man denkt nur mit dem Herzen gut! Schon die Einstellung zur Arbeit, zum Produkt, zum Thema Verkauf und Kundenumgang sowie die eigene Einstellung zum Erfolg ist entscheidend für jeden Verkaufsabschluss. Ein Profi-Verkäufer hat eine andere Einstellung zum Verkauf, zum Kundenumgang und zu seinen Stärken und Schwächen.

Spargel & Erdbeer Profi: Frau Marbs, Sie beraten seit vielen Jahren Unternehmen bundesweit und sind viel für firmeninterne Seminare und Vorträge unterwegs. Wie sind Ihre Erfahrungen?

BRITTA MARBS: Die Erfahrung zeigt, dass viele Unternehmer und Verkäufer betriebsblind sind und nach langem betrieblichem Wirken die Sichtweise für die wichtigen Einzelheiten, die für den Kunden von großer Bedeutung sind, aus den Augen verloren haben.

Denn wer den Umsatz steigern, sich im Wettbewerb behaupten und letzten Endes

die eigene Existenz und die Arbeitsplätze der Mitarbeiter sichern will, der sollte sich selbst und sein Personal qualifizieren. Mitarbeiter sind das wichtigste Gut eines jeden Unternehmens.

Hier ist es wichtig, dass ein guter Berater unternehmerisches Denken und die Fähigkeit besitzt, sich in das jeweilige Unternehmen schnell hineinzusetzen, zur Seite steht. Über diese Eigenschaften verfüge ich als Firmentrainerin und Beraterin. Mit internationalen Erfahrungen nach dem Motto: „Aus der Praxis für die Praxis“ kann ich mich schnell in die Belange der Unternehmen hineinversetzen.

Spargel & Erdbeer Profi: Was erfahren die Mitarbeiter in den Trainings von Ihnen?

BRITTA MARBS: In den Verkaufstrainings für Mitarbeiter erfahren die Verkäufer, wie das Verkaufsgespräch optimiert wird und

im Verkauf die Abschlussquote gesteigert werden kann. Die Verkäuferschulung richtet sich an Einsteiger, an die Saisonkräfte und auch an erfahrene Mitarbeiter, die ihre Verkaufskompetenzen weiter steigern möchten. Zusätzlich werden viele Praxisbeispiele und Übungen aufgezeigt, die zur Teamstärkung und für den Zusammenhalt im Unternehmen förderlich sind.

Spargel & Erdbeer Profi: Wie kann man Sie buchen Frau Marbs?

BRITTA MARBS: Als Vortragsrednerin und Trainerin der Herzen zeige ich Verkäufern, Teams und Firmeninhabern alles rund um Kunde und Verkauf, Präsentation sowie dem aktivem Verkaufen!

Im Training am Arbeitsplatz zeige ich wertvolle Tipps zum sofortigen Umsetzen für die Praxis auf. Zum Thema: Führung, Schilder und Präsentation erhalten Sie Tipps und

Anregungen aus meiner bundesweiten Beraterstätigkeit.

Das besondere sind die firmeninternen Seminare zur internen Aus- und Weiterbildung. Von Vorteil dabei ist, dass alle Inhalte auf die Bedürfnisse und Zielvorgaben des jeweiligen Unternehmens zugeschnitten sind.

Messen, Vereine, Verbände, Interessengemeinschaften und Kammern können von den motivierenden Themen mit viel Erfahrung und Fachwissen profitieren. Ich arbeite branchenunabhängig und bin im Spargel- und Erdbeerbereich verstärkt unterwegs.

Für Fragen und Wünsche stehe ich Interessierten mit meiner Herzsprache® Akademie gerne zur Verfügung.

Spargel & Erdbeer Profi: Vielen Dank für das interessante Gespräch. 

