



# MENSCHEN KAUFEN PERSÖNLICHKEITEN, KEINE PRODUKTE

## Philip Semmelroth gibt Praxis-Tipps für erfolgreiches Verkaufen

Philip Semmelroth ist Unternehmer, internationaler Speaker und Business Strategie Experte. Er steigert die Profitabilität von Unternehmen, zeigt Unternehmern Wege raus aus dem Tagesgeschäft und trainiert vom Azubi über die Buchhaltung bis hin zum Inhaber alle Mitarbeiter in einer Firma, wie man Kunden begeistert und aktiv verkauft.

Du hältst ja rund um den Globus Vorträge. In wie fern spürst du die kulturellen Unterschiede? Oder sind Verkäufer überall der gleiche Menschentyp? Wenn ich Keynotes zu Vertriebsstrategien in Amerika, Afrika oder allgemein außer-

halb Deutschlands halte, suchen Men-

schen aus dem Publikum im Nachgang in ähnlicher Weise das persönliche Gespräch wie hier. Sie stellen jedoch andere Fragen.

Während die Deutschen stets versuchen, ihr Wissen zu vertiefen, am liebsten auch alle Folien haben möchten, um die Inhalte noch mal nachzulesen, steht überall sonst nur eine zentrale Frage im Raum: Wie habe ich es gelernt, Menschen so schnell zu begeistern? Warum bin ich als Verkäufer so erfolgreich?

Du bist ja nicht der einzige, der als Verkaufstrainer auf der Bühne steht. Worin begründet sich dein besonderer Erfolg? Praxiswissen – nur von echten Verkäufern kann man wirkungsvoll verkaufen lernen. Seit mehr als 20 Jahren bin ich jetzt selbstständig, habe 22 Mitarbeiter eingestellt, 4 Auszubildende. Über die Jahre haben wir viele Millionen Euro Umsatz gemacht. Mehrfach setzte sich meine IT-Dienstleistungsfirma auch bei großen Projekten selbst von internationalen Konzernen gegen Wettbewerber durch.

Andere Anbieter waren teilweise fachlich deutlich erfahrener. Doch ich beherrsche die Kunst der Inszenierung. Eine Fähigkeit, die man im Verkauf zwingend meistern muss. Es geht nicht um Inhalt, sondern um die Performance. Menschen

# »MANCHMAL IST VERLERNEN WICHTIGER ALS LERNEN. EINE STRATEGIE, DIE KEINEN ERFOLG BRINGT, MUSST DU ERSETZEN.«

wollen begeistert werden. Am Ende musst Du natürlich auch abliefern. Das tue ich immer. Doch im Vorfeld kauft der Kunde von dem, der das attraktivste Bild der Zukunft zeichnet.

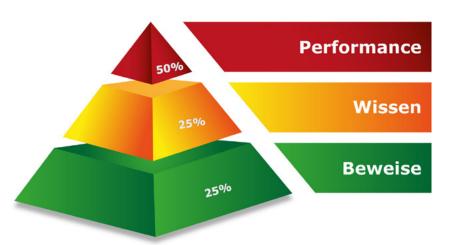
Als Unternehmer verkaufe ich beratungsintensive Produkte und Dienstleistungen. Als Speaker und Coach primär meine Persönlichkeit. Entscheidend ist immer die Außenwirkung. Daran arbeite ich mit all meinen Kunden, wenn ich diese vertrieblich erfolgreicher mache. Viele Verkäufer unterschätzen, wie wichtig die Performance im Gespräch für den Abschluss ist.

#### Produktprospekte auswendig lernen kann jeder, die Produkte verkaufen deshalb noch lange nicht. Wie überzeugst du die Kunden?

Ganz einfach: Menschen kaufen Persönlichkeiten – keine Produkte. Von der Kontaktaufnahme bis zum Abschluss geht es nur darum, Unsicherheit zu vermeiden. Der Kunde muss sich drei Fragen unterbewusst allerdings eindeutig mit "Ja" beantworten:

#### "Ist dies der richtige Verkäufer?" "Ist dies das richtige Produkt?" "Ist dies die richtige Firma?"

Sicherheit ist ein Gefühl, das emotional gesteuert wird. Es lässt sich nicht durch ein Gespräch über Leistungsmerkmale und Produktnutzen erzeugen. Es wird von der Persönlichkeit des Verkäufers und seiner Außenwirkung stimuliert. Den emotionalen Teil eines Verkaufsgesprächs meistern nur sehr wenige, weil es keiner trainiert. Vor allem Menschen in Branchen mit beratungsintensiven Produkten und Dienstleistungen müssen viel mehr auf den Kunden eingehen, an ihrer Kommunikationskompetenz arbeiten und sich mit ihrem inhaltlichen Wissensvorteil im Gespräch zurückhalten. Zu schnell werden Verkaufsgespräche zu Produktschulungen und immer wieder stelle ich folgendes fest: Zu viele Verkäufer



Im Verkaufsgespräch ist die Performance des Verkäufers wichtiger als alles andere.

beantworten dem Kunden Fragen, die dieser nicht gestellt hat.

#### Es gibt ja jede Menge Literatur und Videos, die damit werben, Verkaufs-Fachwissen zu vermitteln. Was hältst du davon?

Manchmal ist Verlernen wichtiger als Lernen. Eine Strategie, die keinen Erfolg bringt, musst man ersetzen. Es ist sinnfrei hier Ausdauer und Ehrgeiz zu entwickeln. Das Land ist voll von Menschen, die uns Verkaufen beibringen wollen. Ergänzend gibt es Bücher, Youtube Videos oder online Kurse. So hat jeder von uns hat schon mal irgendwo Input konsumiert, Ideen aus diesen Quellen vielleicht auch ins eigene Verkaufsgespräch integriert. Der Erfolg ist meist eher mäßig. Dahinter steckt ein Denkfehler: In der Theorie sind Praxis und Theorie identisch, in der Praxis allerdings nicht. Verkaufen lernt man nur von Menschen, die selber verkaufen. Nur wer immer wieder im Kundengespräch sitzt, weiß auch wirklich, was alles passieren kann und wie man sich darauf vorbereiten muss.

### Warum sind Rollenspiele besser als Bücher und Videos?

Wenn ich mit Kunden spreche, kann ich aufmerksam zuhören und auf Reaktionen und Signale achten. Das verhindert am Ende Einwände, weil ich viel schneller agieren kann, wenn es notwendig wird. Anfänger sind hingegen zu sehr auf Strategien und Dinge fixiert, die sie irgendwo gelernt haben und zwingend ins Gespräch integrieren wollen. Daher liebe ich Rollenspiele. Man muss ohne Kundenkontakt mit einem Profi so hart trainieren, dass Gespräche automatisch laufen. Verkaufen muss wie atmen funktionieren. Du denkst nicht drüber nach und fokussierst Dich exklusiv auf die Dinge, die wirklich wichtig sind. Das ist alles erlernbar.

## Was würdest du sagen, macht einen Vertriebler erfolgreich?

Erfolg im Vertrieb braucht nur zwei Dinge: Selbstvertrauen und eine richtig gute Strategie. Selbstvertrauen entsteht in Situationen, die nicht neu für uns sind. Daher sind Rollenspiele so wichtig, um aus abstrakter Theorie ein weiteres Werkzeug für den ständig verfügbaren Werkzeugkasten zu machen, den ein Verkäufer mental immer mitführt.

Unser Selbstvertrauen beeinflusst auch die Story, die wir uns ständig über die zu erwartenden Ergebnisse in unserem Leben erzählen. Je erfolgreicher wir im Selbstdia-





log über uns denken und sprechen, desto erfolgreicher werden wir tatsächlich sein. Das ist keine Magie, sondern eine Konsequenz dessen, was unser Mindset mit uns macht. Viele sind im Verkauf nicht erfolgreich, weil sie zu wenig Zeit mit Kunden verbringen und sich ständig Ausreden zurechtlegen, was sie alles noch vorher erledigen müssen. Menschen weichen allerdings keinen Situationen aus, wenn sie im Vorfeld schon wissen, dass sie diese meistern werden.

Sehen wir uns als Gewinner, treten wir sicherer auf. Diese Sicherheit überzeugt Kunden und wirkt zugleich anziehend. Tendenziell sind die Deutschen bei Entscheidungen etwas zögerlich, um nicht zu sagen skeptisch. Sie fürchten sich, eine falsche Entscheidung zu treffen. Umso lieber investieren sie in Verkäufer, die durch einen sichtbar felsenfesten Glauben an sich selbst und ihr Angebot Risiken wie Kauf-Reue unwahrscheinlich erscheinen lassen.

Vertrauen ist die Basis jeder Zusammenarbeit. Doch wenn wir tun, was wir sagen, schafft das kein Vertrauen. Es zeigt lediglich, dass wir verlässlich sind. Vertrauen hingegen entsteht durch Gemeinsamkeiten. Daher sind Top Verkäufer wie Chamäleons

auch in der Lage, sich angefangen von ihrem Erscheinungsbild bis hin zur Gesprächsführung und Wortwahl situativ in Sekunden auf jeden Kunden perfekt einzustellen.

#### Ich bin frischgebackener Vertriebler, wie kann ich nun das Verkaufen sinnvoll trainieren? Hast du Tipps?

Führungskräfte und Vertriebler müssen alle verkaufen. Die einen verkaufen Ideen und Motivation, die anderen Produkte und Dienstleistungen. Doch viele trainieren Vertrieb nur, wenn der Kunde dabei ist. Das ist leichtsinnig und geschäftsschädigend.

Rollenspiele sind für den Verkäufer, was Ecken und Freistöße für die Fußballer sind. Das kann man nie genug wiederholen. Verkaufsgespräche laufen häufig nach einem ähnlichen Muster ab. Es beginnt immer mit dem Beziehungsaufbau, dann wird der Bedarf konkret ermittelt, usw. Allein an der Frage nach dem Budget sowie dem geplanten Investitionszeitpunkt scheitern schon viele. In der Folge erstellen sie zeitintensive, völlig unsinnige Angebote. Verkaufen wird zum Frustfaktor.

Wenn Du ganz am Anfang stehst, würde ich mir ein gewisses Basiswissen über Deine Produkte und Dienstleistungen verschaffen. Primär solltest Du allerdings Deine kommunikativen Fähigkeiten fördern und formen. Kompetenz ist etwas, was Kunden voraussetzen. In wie weit Du wirklich den totalen Überblick hast, kann kein Kunde bewerten. Du wirkst kompetenter und bekommst weniger Rückfragen, wenn Du souverän auftrittst.

Vermeide Fachvokabular, denn diese Worthülsen setzen primär Menschen ein, die intelligent klingen wollen, tatsächlich aber häufig gar nicht sattelfest in ihrem Bereich sind. Daher arbeite ich in Trainings gerne ohne Folien. Nichts zeigt deutlicher, dass Du wirklich ein Experte in Deinem Thema bist, als ohne Skript individuelle Fragen frei zu beantworten. Sei immer ehrlich und authentisch. Zeige Interesse an Deinem Gesprächspartner, doch denke niemals für ihn. Wenn Du etwas wissen musst, um eine Empfehlung auszusprechen, dann frag nach, plane niemals basierend auf Annahmen.

Überlasse den Abschluss niemals dem Zufall. Viele Verkäufer haben Angst, den Auftrag konkret einzufordern.

Philip Semmelroth schenkt Ihnen einen Videokurs für Ihren Erfolg: www.Philip-Semmelroth.com/fm-special