

INETCOO



trendy,
stylish,
neu

PIPPA&JEAN

Du

bist der wichtigste
Mensch in Deinem

Leben

Wege zum Glück
Die Kunst des
Glücklichseins

Hyaluronsäure
Vitale Schönheit
von innen

*Top Model
of the World*

Backstage • Shooting • Finale • Luna Voce

Frauen bereichern jeden Vertrieb Mit spannenden Gesprächen zum Erfolg

Haben Sie auch manchmal das Gefühl, dass einige Vertriebspartner in ihren Verkaufspräsentationen die Kunden „umgehen“ statt einfühlsam mit ihnen „umzugehen“?

Haben Sie auch schon davon gehört, dass Interessenten und Kunden von manchen Beratern „benutzt“ werden und sich auswendig gelernte Texte in die Ohren stopfen lassen?

Hat ein Kunde nicht das Recht, mit seinen Bedürfnissen und Zielen wirklich verstanden zu werden und gleichfalls auch die Beraterin oder den Berater zu verstehen?

Setzen Sie als Kunde und Berater die Messlatte gern ein wenig höher, indem Sie Ihre emotionale Intelligenz nutzen, sowohl in der Wahrnehmung von Kundenwünschen als auch, was die Berater-Qualitäten betrifft. Ein Berater im Direktvertrieb braucht die Fähigkeit zur professionellen Kommunikation, um Interessenten anzusprechen, zu begeistern sowie daraus eine Kunden-Beziehung zu gestalten und zu pflegen. Der schnelle Verkauf ohne gemeinsame Perspektiven der Zusammenarbeit für die Zukunft ist Schnee von gestern. Jeder Vertriebspartner arbeitet heute in erster Linie als „Beziehungs-Manager“, wenn er oder sie das Geschäft klug aufbauen möchte. Das steigert die Qualität der Arbeit und unterstützt das persönliche Wachstum.

In meinen Telefoncoachings oder auch per Einzelanruf erklären mir besonders Frauen oft, dass sie mit den vorgegebenen „Leitfäden“ für die Ansprache neuer Interessenten und zukünftiger Vertriebspartner nicht so richtig klar kommen. Die Formulierungen klingen eher hölzern, sind in „Schriftdeutsch“ verfasst und zaubern nicht gerade wirksame Bilder auf die innere „Kino-Leinwand“ in den Köpfen unserer Gesprächspartner. Meine Frage an einige Führungskräfte im Vertrieb dazu lautet: „Verkaufen Sie denn immer noch die Produkte, die vor 30 Jahren neu und vielleicht sogar gut waren?“ „Natur-

lich nicht.“, ist dann die Antwort. Ja warum denken denn Gruppen- und Teamleiter immer noch, dass wir mit den verstaubten Text-Konzepten des letzten Jahrtausends in 2012 Menschen neugierig machen und für eine gute Sache begeistern können?

Menschen und Zeiten verändern sich, entwickeln sich weiter. Es ist doch schwer genug, die Leute zu motivieren, den Blick von Displays und Monitoren abzuwenden und wieder mit Konzentration ein persönliches Gespräch zu führen. Die virtuelle Welt der Medien beherrscht uns mehr und mehr. Verkauf ist aber eine Herzensangelegenheit, weil wir alle unsere Gefühle für unsere Entscheidungen nutzen. Wer es schafft, seine Gesprächspartner dort „abzuholen“, wo sie in Ihrem Leben heute stehen, der ist gut aufgestellt. Wenn er oder sie sich dann sogar gemeinsam eine erfolgreiche Zukunft vorstellen können, wird es ganz einfach, über Ziele, Wege und einzelne Schritte zu sprechen. Wir brauchen also die Kunst, gute Gespräche zu führen und als wertvolle Dialogpartner beim Gegenüber anzukommen.

In einem meiner Seminare saß eine Teilnehmerin, die mir wenige Wochen danach von ihren Erfolgen berichtete. Wir trafen uns und führten ein kleines Interview. ▶



ÜBER DEN AUTOR:

Roland Arndt begleitet als Trainer, Coach und Autor seit über 20 Jahren viele Menschen dabei, privat und beruflich noch erfolgreicher zu telefonieren. Im Zentrum seiner Arbeit steht die Kunst, gute Gespräche zu führen und daraus für alle Beteiligten Erfolge zu erzielen.

www.roland-arndt.de

Hier für Sie ein Auszug:

Roland Arndt:

„Schön, dass Ihre Telefonate und persönlichen Gespräche noch erfolgreicher geworden sind. Was haben Sie verändert?“

Kathleen Bosch:

„Ich musste nur ganz wenig verändern, aber das war besonders wirksam. Wie man beim Kochen mal etwas Neues ausprobiert, andere Gewürze oder mit der Auflaufform statt mit der Pfanne arbeitet, so wird es mir immer wichtiger, mehr von meinem Gegenüber zu erfahren. Ich bin sehr offen und ebenfalls bereit, mich auch als Mensch einzubringen. Und diese Bereitschaft wird belohnt, durch mehr und bessere Informationen und persönliche Anerkennung.“

Roland Arndt:

„Welche Form von Anerkennung erhalten Sie?“

Kathleen Bosch:

„Zum Beispiel freundliche Worte, eine vertrauliche Atmosphäre und Weiterempfehlungen an Menschen, die meinem jeweiligen Gesprächspartner wichtig sind. Als Frau empfinde ich es leicht, meine gute Laune preiszugeben. Damit helfe ich auch meinen Gesprächspartnern, sich gut zu fühlen. Gute Stimmung ist für mich eine Grundvoraussetzung in meinem Geschäft. Das hilft mir, in jedem Kontakt ein Wir-Gefühl zu erzeugen. Ich führe leidenschaftlich gern persönliche Gespräche und kann mein positives Lebensgefühl ebenso in allen meinen Telefonaten nutzen. Das ist vielleicht generell ein Vorteil von uns Frauen, dass wir mit Herz und Verstand unsere Kontaktgespräche gestalten.“

Roland Arndt:

„Das kann ich nur bestätigen ... Ihre persönliche Ausstrahlung überträgt sich sehr schnell auf Ihre Gesprächspartner. Ich fühle mich auch sehr wohl mit Ihnen in diesem Interview. Sie sind einfach authentisch, und ich glaube, das wertschätzen viele Menschen sehr schnell. Einige Teilnehmer in meinen Seminaren wissen gar nicht mehr, wer und wie sie wirklich sind. Sie lassen sich durch zu viele Strategien und Leitfaden-Anweisungen dazu verleiten, ihre persönliche, echte Ausstrahlung an der Garderobe abzugeben.“

Kathleen Bosch:

„Das erlebe ich sogar auf Kundenseite, dass jemand unbedingt „cool“ wirken möchte und seine Persönlichkeit versteckt. Aber es geht im Vertrieb schließlich um das Aufbauen von Ver-

trauen. Ich möchte meine Kunden ein Leben lang betreuen und meine Geschäftspartner immer zu neuen Erfolgen führen. Das geht allerdings nicht auf Knopfdruck, sondern nur Schritt für Schritt, manchmal in einem einzigen Termin, oft aber auch in mehreren Gesprächen. Ich glaube, dass wir Frauen es leichter im Vertrieb und im Networking haben. Wir sind anpassungsfähiger, können uns besser auf Menschen und Situationen einstellen. Auch mit auftretendem Stress kann das weibliche Geschlecht besser umgehen. Ich genieße es natürlich auch, eine Frau zu sein, weil ich meine Chancen für den Erfolg recht früh spüre. In jedes Gespräch fließt meine Bereitschaft ein, durch die Brille des Kunden zu schauen. Und das spüren nicht nur andere Frauen, sondern auch Männer.“

Roland Arndt:

„Können Sie als Frau besser mit anderen Frauen sprechen oder mit Männern?“

Kathleen Bosch:

„Das ist eine sehr gute Frage. Denn in meinen Terminen spreche ich mit Frauen, mit Männern und oft auch mit Paaren. Die Termine mit einzelnen Frauen sind fast immer super. Da ist die Verständnisebene schnell aufgebaut. Dass viele Männer meinen, wo mehr als eine Frau im Raum ist, da wir immer auch „herum geizt“, kann ich überhaupt nicht nachvollziehen. Das mag es vielleicht in einigen Branchen oder Berufen geben, aber nicht in meinen professionellen Kennenlern- und Beratungs-Gesprächen. Ich bin selbständig und hoch motiviert. Da ist kein Platz für schlechte Laune. Frauen sind schnell offen für meine individuellen Informationen. Ich sehe in jeder Frau eine Art Verbündete, der ich mein ganzes Know-how anbiete. Egal ob sie heute Kundin wird oder sich später dafür entscheidet. Sie kann sich auf mich verlassen, und ich bin mit Rat und Tat für sie da.“

Roland Arndt:

„Und die Männer der Schöpfung? Wie gelingen Ihnen die Gespräche mit dieser menschlichen Gattung optimal?“

Kathleen Bosch:

„Dazu möchte ich kurz etwas ergänzen. Ich habe eine kleine Umfrage mit 42 Frauen gemacht. 11 von ihnen ist es egal, ob sie von einer Frau oder von einem Mann beraten werden. 31 Damen möchten sich auf jeden Fall lieber von einer Frau beraten lassen. Und zwar, „weil Frauen vertrauensvoller, verständnisvoller und einfühlsamer sind“. Ich glaube, dass Männer sich unbewusst die gleichen Eigenschaften bei einer Beratung

wünschen. Mit Männern kann ich ebenfalls sehr gute Gespräche führen. Das Ergebnis bei einer spontanen Männerbefragung legt andere Zahlen offen: Ich habe gestern 23 Männer befragen können.

- 15 Männer bevorzugen ganz klar einen Mann als Berater.
- 3 Männern ist es egal, ob ein Mann oder eine Frau sie berät.
- 5 meinten sogar, dass ihnen eine Frau lieber wäre.

Wobei ich ehrlich sagen muss, wenn die Befragten mich länger in Augenschein genommen haben, sind sie sogar von ihrer Meinung, die ja spontan sein sollte, quasi umgekippt, abgewichen. Sie haben gemeint: „Naja, wenn SIE die Beraterin wären, dann würde ich Sie für das Beratungsgespräch auswählen. Dieses JA zu mir kam von den 15 ursprünglichen „Männer-Wählern“.

Männliche Interessenten erkennen sehr schnell meine fachlichen und emotionalen Stärken und geben mir dafür ein positives Feedback. Mein selbstbewusstes und dennoch weibliches Auftreten überzeugt Männer sehr schnell davon, mit der richtigen Beraterin an einem Tisch zu sitzen. Natürlich wird man als Frau immer ein wenig taxiert und rein äußerlich „bewertet“. Aber das geschieht auch von Frauen zu Frauen, mit den Aspekten Make-up, Frisur, Kleidung und Attraktivität. Wir alle haben schließlich Augen im Kopf und nutzen diese immer auch, um unsere Position zu erkennen.

Roland Arndt:

„Und wenn Ihnen ein Paar gegenüber sitzt? Wie gestalten Sie dann Ihre Termine?“

Kathleen Bosch:

„Dann sehe ich das Paar immer als Team. Ich wirke dann auch ausgleichend, ausbalancierend, sodass beide Personen sich mit mir im Termin richtig wohlfühlen. Wenn ich merke, dass einer der beiden sehr dominant ist und der andere Partner eher der „Schwächere“, dann helfe ich dem Schwächeren ein wenig, ebenfalls den vollen Nutzen aus dem Termin zu erhalten und neue Kraft aus dem Gespräch zu ziehen. Das geht besonders gut mit Lächeln und positiven, aufbauenden Sprachmustern.“

Roland Arndt:

„Was ist Ihnen denn besonders wichtig, wenn Sie daran denken, neue Partner für Ihr Team zu gewinnen? Welche Kriterien müssen dafür bei anderen erfüllt sein?“



Kathleen Bosch:

„Ob Mann oder Frau, die Person muss ein gutes Auftreten besitzen, sagen wir es ruhig, sich gut benehmen und leicht zu anderen Menschen aller Altersklassen Kontakt aufbauen können. Darüber hinaus sind mir Ehrlichkeit und eine positive Ausstrahlung sehr bedeutend. Die fachlichen Details lernen die zukünftigen Berater von mir und durch das perfekte Schulungssystem unseres Unternehmens. Schritt für Schritt wird so von Anfang an Geld verdient und professionelle Eigenschaften erworben, mit viel Spaß an der neuen Art, effektive Leistung zu bringen und in einem hoch motivierten Team zu arbeiten.“

Roland Arndt:

„Danke, liebe Frau Bosch. Ich glaube, viele Frauen können sich aus diesem Interview ein paar Punkte für ihr Geschäft im Direktvertrieb herausnehmen und für neue Erfolge nutzen. Auch Ihnen jede Menge Erfolge mit Ihren spannenden Gesprächen. Ich kann nur sagen: „Weiter so.“

Es wird täglich deutlich, dass der alte Spruch auch heute noch seine Berechtigung hat: „Wer heilt, der hat Recht.“ Wer die Kunden und die Empfehlungen bekommt, der macht es richtig, der ist auf dem besten Weg, für sich und andere einen Mehrwert zu erzielen. 

Viele wunderbare Gedanken, Gespräche und Erfolge wünscht Ihnen

Roland Arndt

www.roland-arndt.de