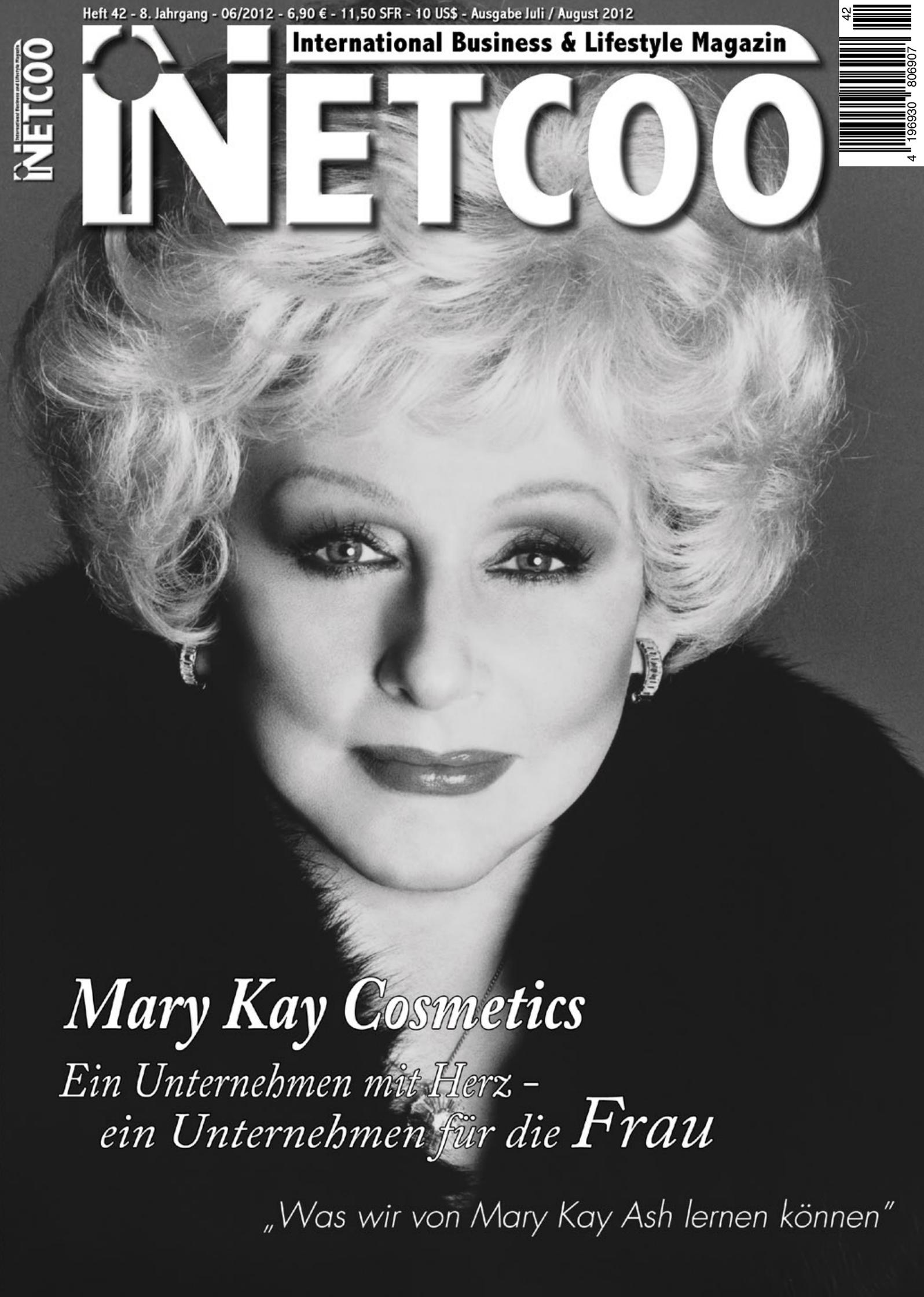


INETCOO



Mary Kay Cosmetics

*Ein Unternehmen mit Herz -
ein Unternehmen für die **Frau***

„Was wir von Mary Kay Ash lernen können“



Das Zauberwort » NEIN «

So verwandeln Sie Ablehnung in Neugier und Interesse

- > Ärgern Sie sich manchmal, wenn Ihre Gesprächspartner sehr schnell negativ reagieren, ohne Ihnen wirklich zugehört zu haben?
- > Fühlen Sie sich häufig mit einem „Nein“ persönlich abgeschmettert und leicht aus dem Konzept gebracht?
- > Kennen Sie diese Formulierung vom Telefon: „Nein danke, kein Interesse“, und fühlen sich dadurch schnell demotiviert?

Dann nutzen Sie und Ihre Team-Partner gern die folgenden Anregungen, mit denen Sie wieder frischen Wind in Ihre Gespräche bringen können. Erlernen Sie die Kunst, gute Gespräche zu führen. Und bringen Sie sich als Mensch ein, der sich für sein Gegenüber interessiert und sich für ihn einsetzt. Wenn Sie Menschen dahin gehend inspirieren möchten, bestimmte Produkte und Dienstleistungen zu kaufen, dann sind Sie gut beraten, folgende Aspekte zu beachten:

1. Bieten Sie Ihren Interessenten und Kunden nur Produkte und Dienstleistungen an, die diese auch wirklich weiterbringen und ihnen einen echten Nutzen bieten.
2. Machen Sie diesen Anspruch in Ihren Telefonaten, persönlichen Begegnungen, Briefen, Mails und Präsentationen bewusst, damit Herz und Verstand Ihrer Gesprächspartner die richtigen Entscheidungen treffen können.
3. Verkaufen und berechnen Sie nur die Produkte, die sich ihre Kunden auch wirklich leisten können. Gehen Sie auf „Nummer sicher“, damit Ihre Kunden sich jederzeit gut von Ihnen beraten fühlen. Bieten Sie ein besonderes Preis-Leistungs-Verhältnis.
4. Bringen Sie einen Mehrwert in Ihre Beziehungen ein, den jeder Kunde nur bei Ihnen bekommt. Denn Sie sind der Unterschied. Dann sagt man zu Ihnen nicht unüberlegt „Nein“. Sie werden viel häufiger gefragt: „Wie funktioniert das genau?“

„Geben Sie niemals negativ sprechenden Menschen die Macht, über Ihre Stimmung zu bestimmen. Seien Sie immer Ihr eigener Stimmungs-Manager.“

Hier eine erste Annäherung an das meist gehasste Wort im Verkauf. Sie kennen sicherlich die N-E-I-N-Formel, die schon einmal klipp und klar darauf hinweist, dass unsere Aktivitäten gefragt sind:

**Noch
Eine
Information
Nötig.**

Dabei wird davon ausgegangen, dass wir oft nicht genügend Details einer Sache vermittelt haben, also noch ein oder mehrere Puzzle-Teilchen zum „Ja“ fehlen. In einigen Fällen mag das so sein. Wichtiger ist allerdings der Faktor Vertrauen. Denkt Ihr Kunde positiv? Fühlt Ihr Kunde sich gut beraten? Glaubt Ihr Kunde an Sie und Ihr Top-Angebot?

> **Vertrauen Ihre Gesprächspartner Ihren Aussagen zu 100%?**

> **Spürt jeder das schöne Gefühl, sich auf Sie verlassen zu können?**

> **Empfinden Ihre Kunden, dass Sie zu diesem speziellen Thema Ihrer Dienstleistung ein echter Partner für die Zukunft sind? **



„Nein“ zu hören bekommen und uns mit dem, was wir wollten, nicht durchsetzen können.“

Menschen reagieren also oft ängstlich bis übervorsichtig. Die Lösung finden wir in der Aufgabe, diesen Personen die Angst zu nehmen und ihnen neue Sicherheit zu geben. Mit einer emotional kompetenten Persönlichkeit und einem guten Sachverstand gelingt es so gut wie jedes Mal, ein besseres Gespräch ohne Druck zu führen. Hier noch ein Beispiel aus der täglichen Praxis von Networkern:

Warum sagen Menschen oft wie aus der Pistole geschossen „Nein“?

Da gibt es eine Reihe von Überlegungen, über die es nachzudenken lohnt. Viele Menschen denken heute über bestimmte Prozesse in der Gesellschaft ganz neu nach. Wir leben in einer emotionalen Verunsicherung, die wir nicht einfach verdrängen dürfen. Sehr viele Menschen haben das Vertrauen in unsere Welt der Politik, der Finanzen, der Wirtschafts- und Sozialsysteme verloren oder sogar noch nie gehabt.

Berater: „Also heute kann ich Ihnen den Preis für die Produkte nennen. Das ist alles noch billiger als ich dachte. Schauen Sie mal hier in die Unterlagen rein. Im 12er Pack sparen Sie sogar satte 35 EUR.“

Kunde: „Das ist ja nett, dass Sie das alles ausgerechnet haben ... nur meine Entscheidung steht noch gar nicht fest.“

Berater: „Sie haben doch gesagt, es kommt auf den Preis an.“

Und nun mal unter uns. Woher wollen wir denn ganz genau wissen, dass ein „Nein“ des Gesprächspartners eine falsche Reaktion für ihn darstellt. Vielleicht umgeht er viel Ärger in seinem Leben, wenn er „Nein“ oder sogar „Niemals“ sagt und dieses spezielle Kaufangebot ablehnt.

Kunde: „Erst müssen mir die Produkte zusagen. Und da gibt es noch so viele Fragen, auf die Sie gar nicht eingegangen sind. Aber Sie sind ja wohl auch erst seit kurzem bei diesem Verein und wissen noch nicht alles.“

Berater: „Was für Fragen haben Sie denn?“

Kunde: „Die hatte ich Ihnen per Mail zugeschickt.“

Berater: „Ich gucke nicht jeden Tag in mein Outlook, weil da viel drin ist, was nicht so wichtig ist.“

Kunde: „Das ist mir alles nicht professionell genug. Also ich werde weder die Produkte kaufen noch bei Ihnen als Teampartner einsteigen. Akzeptieren Sie das bitte.“

In diesem Gespräch wurde zwar nicht das „Nein“ ausgesprochen, dennoch das Angebot konkret abgelehnt. Wir brauchen eine andere Qualität in unseren Gesprächen, die sich von diesen dümmlichen Network-Floskeln unterscheidet. Auch tauchen immer neue „Spezialisten“ auf, die noch nicht einmal die Grundregeln für eine Gesprächsführung beherrschen und andere Personen „unterrichten“ wollen, ▶

> **Wie viele Anlageberater haben in der Vergangenheit ihre Kunden um ihr ganzes Vermögen gebracht und richten heute immer noch großen Schaden an?**

> **Wie viele Networker haben in der Vergangenheit viele Geschäftspartner angeheuert und ihnen dermaßen umfangreiche Produktpaletten aufgeschwatzt, sodass die Garagen damit voll waren und ihre Autos auf der Straße übernachten mussten?**

> **Wie viele Verkäufer haben ihre Kunden nach Strich und Faden belogen und betrogen sowie in eine dramatische Lebenssituation gestürzt?**

Menschen sind also oft von schlechten Erfahrungen gesteuert und unsicher geworden. Sie wollen sich in Zukunft schützen. Nebenbei bemerkt müssen das nicht immer Erlebnisse aus der jüngsten Vergangenheit sein: „In den ersten drei Lebensjahren haben wir bereits 30.000mal

Eine weiterführende Möglichkeit, noch erfolgreicher mit voreiliger negativer Kritik und der ausgesprochenen Ablehnung umzugehen, ist die Verbesserung unserer eigenen Verständnisebene:

Wie gewinnen wir Neugier und Interesse unserer Gesprächspartner?

Das geht sehr gut mit dem Sprechen über Motive. Hier ein Beispiel:

Kunde: „Nein, das ist nichts für mich. Da haben schon so viele in der letzten Zeit angerufen.“

Berater: „Da sehen Sie Herr Staden, wie aktiv der Markt im Augenblick arbeitet. Hatten Sie nach den Telefonate schon einen persönlichen Termin vereinbart, um sich selbst vom Wert der Informationen zu überzeugen?“

Kunde: „Warum sollte ich. Das wäre bestimmt reine Zeitverschwendung gewesen. Lassen Sie mal lieber ... da finden Sie vermutlich andere Leute, die das wollen.“

Berater: „Gestatten Sie ein kurze Frage ... ist denn das Thema eines eigenen Hauses oder einer Wohnung wirklich wichtig für Sie?“

Kunde: „Ach, erst einmal nicht, aber später vielleicht.“

Berater: „In zwei, drei Jahren oder noch später?“

Kunde: „In fünf vielleicht, so wie es dann möglich ist und man etwas Geeignetes findet.“

Berater: „Da habe ich eine Idee für Sie. Es geht um Top-Informationen mit der Möglichkeit, sich seinen zeitlichen Stufenplan für den Erwerb einer Immobilie zu errechnen. Möchten Sie, dass ich Ihnen das einmal zukommen lasse?“

Kunde: „Das ist unverbindlich?“

Berater: „Es handelt sich ausschließlich um mein Angebot zur Information für Sie und Ihre Familie.“

Kunde: „Das klingt doch ganz interessant ... dann schicken Sie mir das gern. Ich schau mir das mit meiner Frau mal an.“

Jede Art unserer Kommunikation wird ganz einfach zum Erfolg. Sie ist nämlich immer auch eine Chance, etwas zu lernen, etwas auszuprobieren und wird somit zur wunderbaren Möglichkeit, sich persönlich weiter zu entwickeln.

„Jeder Mensch hat die Freiheit, genau das zu sagen was er sagen möchte. Ob ohne oder mit dem Wörtchen „Nein“.“

Jedenfalls so lange sie oder er sich in bestimmten Grenzen bewegt, ist alles erlaubt. Wenn wir freundlich und fair sind, können wir über alles sprechen.



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



wie man sein Geschäft sicher nach oben bringt. Es gibt in diesem Geschäft nur eine effektive und wertvolle Vorgehensweise und die heißt „ehrliche Arbeit mit wirklichem Interesse an Menschen“.

Hier ein paar Anregungen für die Reaktion auf ein „Nein“:

- > **„Das ist eine der vielen Möglichkeiten. Wie wichtig ist denn das Thema XY grundsätzlich für Sie?“**
- > **„Sie kommen gleich auf den Punkt. Solche Menschen mag ich. Wie lange beschäftigen Sie sich denn schon damit, die besten Angebote für XY zu vergleichen?“**
- > **„Genauso wie Sie haben meine besten Kunden ebenfalls im ersten Gespräch reagiert. Heute sind sie dankbar, dass wir einen Termin verabredet haben und nutzen sämtliche Vorteile unserer Zusammenarbeit.“**

Die „antrainierte“ Vorsicht vieler Menschen lässt sich wie folgt definieren:

„Ich habe das Gefühl, ...

- ... dass ich etwas kaufen soll, das ich nicht haben will.“
- ... dass der Berater stärker argumentieren kann als ich.“
- ... dass ich mit dem Termin meine Zeit verschwende.“
- ... dass der Berater mich belügt und betrügt.“
- ... dass der Berater bei anderen über mich herzieht.“
- ... dass ich mich im Termin mit dem Berater blamiere.“

Professionell beraten und verkaufen (auf der Beziehungs- und Sachebene) bedeutet also, einem Kunden nur das anzubieten, was er wirklich braucht. Das finden wir mit einer ehrlichen Bedarfsanalyse am besten heraus.

> Sind Sie ein Mensch, der seine Kunden begeistert und ihnen einen Weg aufzeigt, besonders gute Produkte und Dienstleistungen mit viel persönlichem Nutzen zu erwerben?

Dann sind Sie auf dem richtigen Weg, Ihr Geschäft sicher und langfristig erfolgreich aufzubauen. Denken Sie daran, dass Ihnen diese Liebe zum „Verkäufer in Ihnen“ auch das gute Gefühl schenkt, einen persönlichen Mehrwert eingesetzt zu haben. Gut leben und anderen ebenfalls zu einem gelingenden Leben verhelfen ... das können Sie jeden Tag zum Wohle aller am Verkaufsprozess beteiligten Menschen gestalten. Und dann werden Ihre Kunden Sie weiter empfehlen. Als Berater der neuen Generation werden Sie Ihre Verkaufserfolge in kurzer Zeit erheblich steigern und die Wirtschaft mit neuen Werten bereichern.

Viel Erfolg mit jedem neuen „Nein“. Denn die zu schnell ausgesprochenen „JAs“ sind oft gemeine Lügen (Termin wird wieder abgesagt, Produkte werden storniert) und machen Ihnen das Leben schwer. Mit einem „Nein“ können Sie viel besser umgehen und es im ersten Schritt in Neugier und Interesse verwandeln. Jedes „Nein“ ist eine neue Chance. Machen Sie es zu Ihrem inneren Reflex, sich sofort bei einem „Nein“ an Ihre Aufgabe zu erinnern, Ihr Gegenüber oder Ihrem Gesprächspartner am Telefon etwas anzubieten, was mit seinen Motiven zu tun hat. Dann werden Sie erleben, dass Sie der Kunst, gute Gespräche zu führen, bereits sehr nah gekommen sind.

Wenn Sie etwas anbieten, was den Menschen wirklich hilft, ihre Lebensqualität zu erhöhen, dann haben Sie auch die Verpflichtung, es ihnen vorzustellen. Alles andere grenzt an „unterlassene Hilfeleistung“. Und bitte, machen Sie Ihren Gesprächspartnern das „Nein“ nicht kaputt. Sie fühlen sich doch so stark, wenn sie es einsetzen.

„Mit unserer Sprache können wir Menschen verletzen, ja sogar kränken ... aber wir sind auch in der Lage, mit unseren Worten anderen zu helfen, wieder gesund zu werden, die richtigen Produkte zu erwerben und dem Leben einen neuen Sinn zu geben.“

Herzliche Grüße

Ihr Roland Arndt

www.roland-arndt.de