

Oliver Schumacher

Was viele Verkäufer nicht zu fragen wagen

100 Tipps für bessere Verkaufsergebnisse
im Außendienst



Inhalt

Vorwort	5
Was Ihnen dieses Buch bietet	7
Frage 1: Was kann ich tun, um möglichst schnell wieder im Plan zu sein, damit das Geschäftsjahr mit Zielerfüllung abgeschlossen wird?	15
Tipp 1: Finden Sie heraus, woran es liegt!	15
Tipp 2: Rechnen Sie die Differenz bis zum Geschäftsjahresende hoch!	16
Tipp 3: Machen Sie Mehrumsatz mit bestehenden Kunden!	17
Tipp 4: Machen Sie Mehrumsatz mit neuen Kunden!	19
Tipp 5: Wenden Sie Trick 17 an – aber nur, wenn Sie Ihren Chef auf Ihrer Seite haben!	21
Tipp 6: Wenn es plötzlich zu gut läuft	22
Tipp 7: Überprüfen Sie Ihre Zielzahlen!	23
Tipp 8: Falls Sie Ihr Jahresziel wirklich nicht schaffen können	25
Tipp 9: Ziehen Sie Konsequenzen für das nächste Geschäftsjahr!	25
Tipp 10: Planung und Vorbereitung nicht vergessen!	26
Frage 2: Wie schaffe ich es, dass ich dem Kunden alle aktuellen Aktionen und Angebote vorstelle?	29
Tipp 1: Grundhaltung: Der Kunde hat ein Recht auf Information!	29
Tipp 2: Erhöhen Sie die Kaufwahrscheinlichkeit!	30
Tipp 3: Sichern Sie Ihre Erfolge durch systematische Vorbereitung!	31
Tipp 4: Lassen Sie sich von Ihrem Arbeitgeber nicht zu sehr verführen!	32
Tipp 5: Organisieren Sie Ihre Angebotsdarstellung geschickt!	33
Tipp 6: Erfüllen Sie nicht jeden Wunsch Ihres Kunden!	36
Tipp 7: Verkaufen Sie telefonisch vor bzw. nach!	37

Tipp 8: Nutzen Sie Aktionen als Türöffner!	38
Tipp 9: Kombinieren Sie die Angebote!	40
Tipp 10: Auch Kunden „verkaufen“ sich	40

Frage 3: Wie bekomme ich mehr Neukunden? 43

Tipp 1: Achten Sie auf Ihre innere Einstellung!	43
Tipp 2: Finden Sie heraus, warum Sie für Ihre Kunden unverzichtbar sind!	45
Tipp 3: Lösen Sie die Probleme Ihrer Wunschkunden!	46
Tipp 4: Sorgen Sie dafür, dass Sie in Ihrem Bezirk der bekannteste Verkäufer sind!	47
Tipp 5: Finden Sie in einem riesigen Bezirk schneller echte Interessenten!	48
Tipp 6: Schauen Sie sich nach schwachen Mitbewerbern um!	50
Tipp 7: Behalten Sie auch Ihre ehemaligen Kunden im Blick!	52
Tipp 8: Kümmern Sie sich um Empfehlungen!	53
Tipp 9: Suchen Sie systematisch nach neuen Kunden!	54
Tipp 10: Steter Tropfen höhlt den Stein	55

Frage 4: Wie setze ich Preiserhöhungen besser durch? 57

Tipp 1: Nicht jeder Kunde reagiert gleich	57
Tipp 2: Achten Sie auf Ihre Körpersprache!	58
Tipp 3: Planen Sie Ihre Wortwahl!	59
Tipp 4: Nehmen Sie die Ausraster Ihrer Kunden nicht persönlich!	60
Tipp 5: Nutzen Sie Preisanpassungen, um vorher mehr zu verkaufen!	62
Tipp 6: Verkaufen Sie dem Kunden trotz Preiserhöhung noch mehr!	63
Tipp 7: Rechnen Sie die Preisanpassung nicht schön!	64
Tipp 8: Gehen Sie mit Drohungen richtig um!	65
Tipp 9: Entkräften Sie Preiseinwände mit Geschichten!	66
Tipp 10: Rücken Sie den Preis aus Ihrem mentalen Fokus!	67

Frage 5: Wie kann ich mit weniger Arbeit genauso viel oder mehr Geld verdienen?	69
Tipp 1: Machen Sie sich ein Bild von Ihrer Zeitverwendung!	69
Tipp 2: Überprüfen Sie Ihre Tourenplanung!	70
Tipp 3: Achten Sie auf Ihre Büroorganisation!	71
Tipp 4: Bereiten Sie Gespräche besser vor!	73
Tipp 5: Setzen Sie sich mehr Limits und machen Sie mehr Termine!	74
Tipp 6: Definieren Sie Ihre Stärken und Schwächen!	75
Tipp 7: Machen Sie Pausen und geben Sie auf sich Acht!	76
Tipp 8: Schulen Sie Ihre Kommunikations- und Arbeitstechniken!	78
Tipp 9: Tauschen Sie sich mit Kollegen aus!	79
Tipp 10: Hinterfragen Sie Ihr tägliches Tun!	79

Frage 6: Wie habe ich weniger Hemmungen bei der Kaltakquise? 81

Tipp 1: Erhöhter Puls ist normal	81
Tipp 2: Machen Sie sich klar, was Ihnen neue Kunden bringen!	83
Tipp 3: Formulieren Sie den Nutzen, den Sie Ihrem Kunden verkaufen wollen!	83
Tipp 4: Planen Sie die möglichen Einwände im Voraus!	85
Tipp 5: Entwickeln Sie Ihre persönliche Gesprächsstruktur!	86
Tipp 6: Üben Sie mit Kollegen!	88
Tipp 7: Sorgen Sie für Ihren guten Allgemeinzustand!	89
Tipp 8: Haben Sie Ausdauer!	90
Tipp 9: Machen Sie es sich leichter mit Aufhängern!	91
Tipp 10: Beobachten Sie und probieren Sie Neues aus!	92

Frage 7: Wie gehe ich geschickter mit Reklamationen um? 95

Tipp 1: Verstehen Sie die Gedankenwelt des Reklamierenden!	95
Tipp 2: Hören Sie Ihrem Kunden zu!	96
Tipp 3: Versprechen Sie nicht zu viel!	97
Tipp 4: Kümmern Sie sich!	98
Tipp 5: Stellen Sie sicher, dass die Sache erledigt wird!	99
Tipp 6: Beugen Sie Reklamationen vor!	101
Tipp 7: Machen Sie sich nicht unnötig Probleme!	102

Tipp 8: Seien Sie kritikfähig!	103
Tipp 9: Nutzen Sie Reklamationen bei Ihren Mitbewerbern für sich aus!	104
Tipp 10: Üben Sie sich in zuversichtlicher und verbindlicher Sprache!	105

Frage 8: Ich verliere im Jahr überdurchschnittlich viele Kunden an Mitbewerber. Was mache ich falsch? 107

Tipp 1: Seien Sie wachsam!	107
Tipp 2: Sprechen Sie mit Ihren ehemaligen Kunden!	109
Tipp 3: Finden Sie Ihren Feind Nummer 1 heraus!	110
Tipp 4: Reden Sie mit Ihrem Mitbewerber!	111
Tipp 5: Lenken Sie Ihren Mitbewerber ab!	112
Tipp 6: Überlegen Sie sich neue Argumente!	113
Tipp 7: Tauschen Sie sich mit Ihren Kollegen aus!	114
Tipp 8: Bitten Sie um Hilfe!	116
Tipp 9: Beugen Sie Angriffen systematisch vor!	117
Tipp 10: Reagieren Sie auf Fragen Ihrer Kunden kompetent und angemessen!	118

Frage 9: Wie Sorge ich für eine überdurchschnittliche Kundenbindung? 121

Tipp 1: Berücksichtigen Sie, was Menschen wollen!	121
Tipp 2: Verlieren Sie den Kunden als Mensch nicht aus den Augen!	122
Tipp 3: Überraschen Sie Ihre Kunden!	124
Tipp 4: Sehen Sie nicht nur den Einkäufer, sondern alle Menschen im Kundenbetrieb!	125
Tipp 5: Strahlen Sie Ruhe aus!	127
Tipp 6: Machen Sie die Dinge, die nicht unbedingt jeder machen würde!	128
Tipp 7: Sprechen Sie mit Ihrem Kunden regelmäßig über seine Ziele	129
Tipp 8: Sie müssen nicht jeden Kunden haben!	130
Tipp 9: Seien Sie aufmerksam!	131
Tipp 10: Seien Sie ein „guter“ Verkäufer!	132

Frage 10: Wie werde ich Spitzenverkäufer?	133
Tipp 1: Entscheiden Sie sich für diesen Weg!	133
Tipp 2: Seien Sie sich Ihrer bevorstehenden Entbehrungen bewusst!	135
Tipp 3: Werden Sie Spitzenverkäufer, denn es gibt nichts Schöneres!	137
Tipp 4: Lernen Sie!	138
Tipp 5: Wenden Sie Ihr Wissen hemmungslos an!	139
Tipp 6: Lernen Sie mit Zeit und Geld umzugehen!	140
Tipp 7: Kümmern Sie sich um sich als Mensch!	141
Tipp 8: Erstellen Sie Ihren persönlichen Bildungs- und Entwicklungsplan!	142
Tipp 9: Legen Sie Ihre persönliche Messlatte höher als Ihr Arbeitgeber!	144
Tipp 10: Halten Sie nicht um jeden Preis durch!	145
Literaturempfehlungen	147
Der Autor	149