

Verkaufs-Schwerpunkt

„Jeder kann ein guter Verkäufer sein“

Kunden wollen gute Produkte kaufen. Und gute Gefühle. Der Verkaufsprofi verrät, wie man das erreichen kann.

VON SUSANNA SKLENAR

Kunden gewinnen und behalten – wie geht das? Nur mit der richtigen Einstellung, sagt Vertriebsprofi Jürgen Frey. Im Sommer erscheint sein neuestes Buch. Dem KURIER verrät er jetzt schon, worauf es ankommt.

KURIER: Nicht jeder Verkäufer beherrscht sein Handwerk. Wie macht man's richtig?

Jürgen Frey: Kunden entscheiden heute immer häufiger danach, ob die Wertebasis

eines Anbieters zur eigenen passt. Wir wollen dort kaufen, wo wir ein gutes Gefühl haben. Wie bei Freunden, da wissen wir, dass wir uns und ihnen etwas Gutes tun. Anbieter müssen diesem Trend Rechnung tragen: Verkaufen ist heute mehr als nur das Aufzählen von auswendig gelernten Verkaufsargumenten. Der Kunde ist nicht mehr nur Käufer. Er ist ein Mensch mit Idealen, Träumen, sozialer Verantwortung. Und er will nicht überredet, sondern verstanden werden! Das ist die Herausforderung im Vertrieb.

Sie plädieren für ein „Verkaufen, ohne Verkäufer zu sein“ – heißt das, man braucht keine Kernkompetenzen (mehr)?

Ohne Kernkompetenzen geht gar nichts. Jeder Verkäufer braucht sie. Jeder

braucht Wissen, Erfahrung und ein gutes Produkt. Die Frage ist viel mehr: Wie setze ich das ein? Früher wurden noch Sätze wie „Anhauen, umhauen, abhauen“ in Verkäuferseminaren benutzt. Das ist vorbei. Verkaufen heißt heute Diskussion mit dem Kunden auf Augenhöhe, Vertrauen, Zuverlässigkeit, Ehrlichkeit. Ein Mensch, der das praktiziert, dem vertrauen wir. Bei dem kaufen wir. Deshalb kann jeder Verkäufer sein.

Wie steht es mit Widerspruch zwischen Gefühlen und Rationalität im Verkauf? Wie vereinbart man diese beide „Fähigkeiten“?

Die moderne Hirnforschung hat gezeigt, dass wir sowohl Gefühle als auch Rationalität brauchen, um entscheiden zu können. Meine Empfehlung: In der Sache immer rational zu sein, in der Beziehung mit Kunden emotional. Bei einer unberechtigten Reklamation beispielsweise ist es wichtig aufzuklären, dass es nicht ihre Schuld ist. Auf der Beziehungsebene ist es aber auch enorm wichtig, angebracht zu reagieren. Statt einem triumphalen Lächeln ist Einfühlungsvermögen gefragt. Gute Verkäufer haben diese emotionale Intelligenz.

In Ihrem neuen Buch „Mein Freund, der Kunde“ zeigen den Weg zur nachhaltigen Kundenbeziehung in sieben Schritten. Welche sind es – Und mit womit tun sich Verkäufer am schwersten?

1. Seien Sie sich Ihrer Stärken bewusst und kommunizieren Sie diese. 2. Sehen Sie Ihren Kunden als Freund, dann verkaufen Sie von selbst. 3. Gehen Sie in Sachen Service die Extrameile für Ihren Kunden. 4. Verbessern Sie nicht nur Bestehendes, sondern erfinden Sie Ihr Geschäft neu. 5. Stellen Sie den Nutzen und nicht den Profit in den Vordergrund. 6. Legen Sie Wert auf die Meinung Ihres Kunden. 7. Streben Sie eine langfristige Beziehung mit Ihrem Kunden an. Erfahrungsgemäß tun sich Verkäufer mit Punkt 1 schwer. Jeder kann das selbst testen: Fragen Sie doch den Verkäufer mal „Warum soll ich denn gerade bei Ihnen kaufen?“ Ich vermute, er weiß nicht, was er antworten soll. Sie werden in blutleere Augen schauen ...



„Mein Freund, der Kunde“, erschienen im Gabal Verlag, € 25,60. Ab August im Buchhandel erhältlich



Weiß, wie man Kunden gewinnt: Verkaufsexperte Jürgen Frey

Jürgen Frey: Der Vertriebsprofi

Zur Person Jürgen Frey ist Wirtschaftsingenieur und berät als Vertriebsexperte der tempus GmbH Unternehmen unterschiedlichster Branchen. Er war 14 Jahre im internationalen Vertrieb tätig und hat Einblick in ein breites Spektrum von Unternehmen – vom Familienbetrieb bis hin zum Weltmarktführer.

TEMP-Methode Die von Frey mitentwickelte Methode ist ein ganzheitlicher Ansatz zur Unternehmensführung. T steht für Teamchef, E für Erwartungen des Kunden, M für die (besten) Mitarbeiter. P analysiert die Prozesse. Unternehmen können sich mittels Tableaus selbst bewerten und erhalten Top-Inputs.



„Wir schulen unsere Mitarbeiter nicht auf Freundlichkeit, wir stellen freundliche Menschen ein!“ ROBERT F. HARTLAUER

Wir verstärken unser Team in Wien

Wir suchen Mitarbeiter im Verkauf

Als führendes Familienunternehmen in den Bereichen Foto, Handy, Optik und Hörgeräte setzen wir auf optimale Kundenbetreuung und leben diese Philosophie in 161 Verkaufsgeschäften, wo wir rund 1400 Mitarbeiter beschäftigen. Wir verstärken uns in mehreren Bereichen und suchen dynamische Persönlichkeiten für den Verkauf, die gemeinsam mit uns den erfolgreichen Weg weitergehen wollen. In folgenden Bereichen bieten wir Ihnen eine Einstiegschance

- **Abteilungsleiter Telekom**
- **Fachberater für die Bereiche -Optik -Foto und Multimedia -Fotoausarbeitung / Photoshop -Telekom**
- **Kassamitarbeiterin mit Servicefunktion**

Anforderungsprofil:

- Abgeschlossene kfm. Berufsausbildung (Einzelhandel bzw. Fachausbildung)
- Berufs- und Produkterfahrung als Fachverkäufer im jeweiligen Bereich
- Kontakt- und Kommunikationsfreude sowie gute Umgangsformen
- Kollegialität und Freude im Team sowie Verantwortungsgefühl und Zuverlässigkeit
- Aktiver Verkauf und direkter Kundenkontakt gehören für Sie zum täglichen Arbeitsalltag
- Bereitschaft zur firmeninternen Weiterbildung

Sie stellen unsere Kunden in den Mittelpunkt und verstehen Ihre Tätigkeit als Dienstleistung, welche die Hartlauer Beratungscompany einzigartig macht!

Für die ausgeschriebene Position gilt ein KV-Mindestgrundgehalt von monatlich 1.372 Euro brutto mit Bereitschaft zur KV-Überzahlung.

Karriere mit Lehre!

- Wir suchen Lehrlinge für unsere Geschäfte in Wien

Wir bekennen uns zur Lehrlingsausbildung und bieten jungen und junggebliebenen Interessierten die Möglichkeit einen spannenden Beruf im Verkauf zu erlernen. Für folgende Bereiche suchen wir Lehrlinge

- **Optik**
- **Foto & Multimedia**

Anforderungsprofil:

- Kontakt- und Kommunikationsfreude sowie gute Umgangsformen sind für Sie selbstverständlich
- Wenn Sie sich für die Optiklehre interessieren – handwerkliches Interesse und Begabung
- Wenn Sie sich für die Foto- & Multimedialehre interessieren – Begeisterung für Fotografie, Bilder und Technik aufbringen
- Kollegialität und Freude im Team sowie Verantwortungsgefühl und Zuverlässigkeit
- Sicheres Auftreten und ein gepflegtes Äußeres
- Bereitschaft zur firmeninternen Weiterbildung

Für die ausgeschriebene Position Foto&Multimedialehrling gilt ein KV-Mindestgrundgehalt von monatlich 475 Euro brutto bzw. für den Optikerlehrling 516,87 Euro.

Postalisch zu Händen Leitung Personalabteilung Herrn Werner Kepplinger, Stadtplatz 13, 4400 Steyr oder per Mail an werner.kepplinger@hartlauer.at

GUT BERATEN BEI FOTO, HANDY, OPTIK UND HÖRGERÄTEN.

ANZEIGENVERKÄUFER (m/w) FACHMEDIEN

Für den Verlag Dr. Schendl suchen wir eine ambitionierte und erfahrene Persönlichkeit für den Anzeigenverkauf. Schendl ist ein erfolgreich geführter Verlag, der seit fast fünf Jahrzehnten auf die Publikation von Fachzeitschriften und Informationsmedien spezialisiert ist.

Dem Geschäftsführer berichtend, sind Sie verantwortlich für

- Aufbau und Pflege langfristiger Kundenbeziehungen, um durch einen kundenorientierten Verkauf auf partnerschaftlicher Ebene das Anzeigengeschäft laufend auszubauen. Dazu gehört auch die Neukundenakquisition.

Für diese attraktive Position wenden wir uns an Persönlichkeiten mit

- nachweisbarer Verkaufserfahrung (Quereinstieg aus anderen Branchen möglich).
- dem Willen und der Freude, mit modernen Verkaufstechniken auf Augenhöhe mit dem Kunden Verkaufsabschlüsse zu erzielen.

Dotierung

Jahresbruttoeinkommen von EUR 30.000,- bis EUR 50.000,- (inklusive variablen Anteils) in Abhängigkeit Ihrer Qualifikation und Erfahrung.

Wir freuen uns auf Ihren Lebenslauf inkl. Foto und Motivationsschreiben unter der Kennnummer 1234 an office@pavelka-denk.at oder vorzugsweise online auf www.pavelka-denk.at/Jobs. Neubaugasse 55/1/3, A-1070 Wien, +43 1 956 76 87

JOBVIDEO

Was Sie noch wissen sollten!
www.pavelka-denk.at/Jobs

PAVELKA-DENK
PERSONALBERATUNG



I like ULIKETT

www.ulikett.at

ULIKETT, führend in der Druckindustrie für hochwertige Etiketten, Flexible Verpackungen und vielseitige Booklets, sucht für die kompetente Betreuung unserer anspruchsvollen Kunden und die Neukundenakquisition einen erfahrenen

SALES MANAGER (m/w)

Sie kommen aus der Branche **Druck/Papier/Verpackung** und haben Erfahrung im Vertriebsaußendienst. Angebotsbearbeitung und selbständige Vertragsverhandlungen sind für Sie tägliche Routine. Neben der Bereitschaft zur Reisetätigkeit verfügen Sie über ein gutes technisches Verständnis, Eigeninitiative, Kommunikationsstärke und eine positive Grundhaltung. Gute EDV-Kenntnisse setzen wir voraus, Englischkenntnisse sind von Vorteil.

ULIKETT bietet eine herausfordernde, eigenständige und langfristig angelegte Position mit guten unternehmerischen Entwicklungsmöglichkeiten in einem erfolgreichen und renommierten Unternehmen. Monatliches Mindestgrundgehalt bei Vollzeitbeschäftigung € 2.800,- plus Umsatzprovision und Firmenwagen.

Bitte richten Sie Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen mit Foto und Zeugnissen an: bewerber@ulikett.at

ULIKETT ETIKETTEN - ROLLENDRUCK

Wien 23, Wiegelestraße 26