

PETER WALDBAUER



VERKÄUFER- DEUTSCH

EIN DOLMETSCHER
FÜR DEN
MÜNDIGEN KUNDEN

Inhaltsverzeichnis

[Verkäuferdeutsch](#)

[Impressum:](#)

[Vorwort](#)

[Der Beruf des Verkäufers](#)

[Berufsvoraussetzungen](#)

[Verkäufermanagement](#)

[Die 8 Verkäufertypen](#)

[Grundlagen der Kommunikation](#)

[Das kleine 1*1 des Verkaufens](#)

[Verkaufstechniken](#)

[Bedarfsermittlung](#)

[Vorlage der Ware](#)

[Verkaufsargumentation](#)

[Die Tricks bei der Preisverhandlung](#)

[Arten von Kundeneinwänden](#)

[Einwandbehandlung](#)

[Die 12 lustigsten Kundeneinwände](#)

[Abschlusstechniken](#)

[Kaufentscheidung bestätigen](#)

[Ergänzungsangebote](#)

[Hardselling](#)

[Telefonverkauf](#)

[Die 14 schönsten Kundenausreden am Telefon](#)

[Reklamationen](#)

[Die 7 schönsten Verkäuferausreden](#)

[Das kleine Verkäufer-ABC](#)

[Test: Verstehen Sie Verkäuferdeutsch?](#)

[Nachwort](#)

[Autorenvita](#)

Verkäuferdeutsch

Ein Dolmetscher für den mündigen Kunden

Impressum:

Copyright © by Peter Waldbauer, 2018

Peter Waldbauer
Berliner Straße 49
68723 Schwetzingen

Buchumschlag und Buchsatz: Jacqueline Spieweg,
FarbRaum4.de
Bildnachweis: © Irina Levitskaya/Shutterstock.com

Kontakt: peter-waldbauer@web.de

Vorwort

„Sie wollen mir ja nur etwas verkaufen!“ Dieser gern gemachte Vorwurf kennen all jene, die beruflich mit Kunden zu tun haben. Wie denkt der Verkäufer? Was ist sein Ziel? Seine Motivation? Was meint er, wenn er bestimmte Dinge zum Kunden sagt? Wie sieht und bewertet er seine Kunden?

Solche Fragen werden in diesem Buch beantwortet. Das Hauptaugenmerk richtet sich dabei auf die Situation im klassischen Einzelhandel, wo das Verkaufsgespräch im Laden stattfindet. Aber auch spezielle Verkaufsgespräche wie Hardselling oder Telefonverkauf werden behandelt.

Das Buch ist in erster Linie für Kunden geschrieben. Sollten einige von ihnen selbst die Rolle des Verkäufers anstreben, können Sie nachlesen, welche Voraussetzungen Sie für diesen Beruf mitbringen müssen und welche Vorzüge seine Ausübung hat. Hin und wieder wechselt man zwangsläufig die Seiten, wenn auch nur kurzfristig. Denn, ob in der Familie, im Freundes- und Bekanntenkreis oder im Beruf: Wir alle verkaufen (uns). Jeden Tag.

Um das Buch so lesbar wie möglich zu halten, wurde darauf verzichtet, jeweils immer die weibliche Form zu verwenden. Mit Verkäufer/Kunde ist immer auch Verkäuferin/Kundin gemeint.

Der Beruf des Verkäufers

Gesetzesgrundlage

Ein Verkäufer ist jemand, der das Geld anderer Leute will und Ihnen dafür ein Tauschgeschäft anbietet: Ware gegen Geld oder Dienstleistung gegen Geld. Je öfter ihm dies gelingt, desto höher sind seine Einnahmen. Die rechtliche Grundlage für die Tätigkeit des Verkäufers ergibt sich aus vier Gesetzen:

Bäuerliches **G**esetz**b**uch (BGB),
Hausierergesetz**b**uch (HGB),
Zivilversager-**P**rozess**o**rdnung (ZPO) und
Grundgesetz (GG).

Im Grundgesetz sind die folgenden Artikel maßgeblich:

- **Artikel 1:** Die Worte des Verkäufers sind unantastbar.
- **Artikel 2:** Der Verkäufer hat das Recht auf freie Entfaltung seiner Phantasie.
- **Artikel 3:** Alle Verkäufer sind vor dem Kunden gleich.
- **Artikel 5:** Der Verkäufer darf seinen Kunden erzählen, was er will.

Karriere im Traumberuf

Der Verkäufer steht auf der Sonnenseite des Lebens. Ein Ganzjahresurlaub auf den Maledivien ist ihm ebenso gewiss wie der steuerbedingte Umzug ins Fürstentum Monaco. Eine Villa in Hollywood-Format und Sportwagen der italienischen Luxusklasse zählen zu seinen Statussymbolen. Ein erfolgreicher Verkäufer verfügt über ein Einkommen, das das Gehalt des Bundespräsidenten zum lächerlichen Taschengeld degradiert. Nirgendwo sonst bieten sich so großartige Chancen des Geldverdienens wie im Verkauf.

Nirgendwo sonst kann man so mühelos und schnell reich werden wie in diesem Traumberuf.

Ein Verkäufer verzichtet von vorneherein auf die armseligen, zum Scheitern verurteilten Versuche, durch Lottospielen groß abzusahnen. Bei einer statistischen Gewinnchance von 1 : 139 Trilliarden ist es leichter, auf einem Nilpferd zum Mars zu reiten, als den Jackpot zu knacken. Das lebenslange Ausfüllen der wöchentlichen Tippzettel verursacht vielleicht eine Sehenscheideentzündung, aber bestimmt kein prall gefülltes Bankkonto. Wozu sollte ein Verkäufer zocken, wenn es doch zuverlässig geht? Lieber plant er seine Karriere zum Millionär, Billionär oder Trillionär.



Weltklasse der Spitzenverdiener

Verkäufer hatten schon immer die besten Chancen auf Reichtum. Hat man die richtige Branche oder Nische erst einmal gefunden, läuft der Rest von allein. Sehen wir uns dazu die Rangliste der internationalen Topverdiener einmal an:

Rang	Beruf
1	Kapuzenpulli-Träger in Silicon Valley

Rang	Beruf
2	Discountketten-Betreiber
3	Oligarch
4	Hollywood-Schauspieler oder Sänger
5	Fußballtreter
6	Kaufmann für Rotlicht und Tabledancing
7	TV-Showmaster
8	Spielerfrau
9	Sachbuchautor
10	Verkäufer

Na bitte, immerhin noch auf Platz 10, ich sag`s ja. Die anderen Berufe in der Rangliste kann man natürlich auch ergreifen. Dazu muss man bloß: Mark, Larry oder Sergey nacheifern (Rang 1) erben (Rang 2), talentiert bis genial sein (Rang 4, 5, 9), denken, man sei der King (Rang 3, 6) oder gar nichts können (Rang 7, 8).

Verkäufer	Deutsch
Lottospielen? Nichts für mich.	Meinen Sechser mit Zusatzzahl mache ich mir jede Woche selbst.
Man verdient in meinem Beruf ganz ordentlich.	Ich habe mir gerade eine neue Yacht bestellt. Roman Abramowitsch wird vor Neid erblassen.
Mein Traumberuf wäre Profifußballer.	Finanziell ist da kaum ein Unterschied zu meinem Beruf, aber man kriegt leichter Frauen ab.
Ich möchte ein Gewerbe als Verkäufer anmelden.	Ich hätte gerne eine Lizenz zum Gelddrucken.

Verkäufer	Deutsch
Ich leide an einer Berufskrankheit.	Ich habe eine chronische Sehenscheideentzündung vom vielen Geldzählen.

Berufsvoraussetzungen

Um den Beruf des Verkäufers ergreifen zu können, muss man die folgenden Voraussetzungen erfüllen.

Persönliche Eignung

Ein Verkäufer, selbst wenn er am Umsatz prozentual beteiligt ist, hat kein Interesse an Geld und verfolgt bei der Abwicklung eines Verkaufsgespräches nur die Interessen seiner Kunden. Er versucht nicht schnell ein profitables Geschäft zu machen, in dem er den Kunden zu einem besonders teuren Kauf überredet, sondern vertraut darauf, dass seine Kompetenz und Seriosität sich herumsprechen und ihm langfristig den gewünschten Geschäftserfolg bringen. Kurzfristige Gewinnmaximierung ist daher nicht seine Sache. Er versucht seine Kunden zufriedenzustellen und baut auf deren Treue. Gerne bringt er persönliche Opfer, stellt seine eigenen Bedürfnisse zurück und arbeitet auch einmal unentgeltlich. Oder war es genau umgekehrt?

Fachausbildung

Viele im Verkauf Tätige haben in grauer Vorzeit eine offizielle Prüfung abgelegt, entweder zum „Verkäufer/-in“ oder zum „Kaufmann/-frau im Einzelhandel“. Vielleicht helfen diese Titel ein wenig, wenn man Kunden beeindrucken will oder dem Personalchef nachweisen muss, dass man kein Analphabet ist. Bescheinigungen, Zeugnisse, Diplome braucht ein kreativer Verkäufer nämlich keine. Alles, was er für seinen künftigen Beruf wissen muss, steht in diesem fundierten, 900-Seiten starken Standardwerk für 199,- €, das Sie gerade lesen. Damit ist der Verkäufer bestens informiert. Zuviel Fachwissen schadet im Verkauf nur („Fachidiot schlägt Kunden tot“).

Schlüsselqualifikationen

Für beruflichen Erfolg sind heute immer mehr weiche Qualifikationen gefragt. Dazu zählen: labbern, bluffen, blenden, täuschen und tricksen. Für den Erwerb dieser „Softskills“ bucht der Verkäufer-Neuling ein teures Wochenendseminar und lässt sich von den Einpeitschern auf die richtige Spur setzen (Verkaufsschulung).

Schwerhörigkeit

Fragen, die der Verkäufer aufgrund einer angeborenen oder gezielt erworbenen Schwerhörigkeit überhören muss, sind: „Wieviel kostet das?“, „Wozu brauche ich das? und „Ist das wirklich nötig?“

Literaturkenntnisse

Anspruchsvolle Belletristik oder gar Werke der Hochliteratur (Karl May, Asterix, Donald Duck) sucht man im Bücherregal eines Verkäufers vergebens. Wenn, dann liest er höchstens Sachbücher. Verkäufer, die ihre Monatsvorgaben nicht erreichen, bekommen von der Verkaufsleitung Büchertipps mitgeteilt. Die folgende Fachliteratur ist dazu geeignet, die praktische Verkaufsschulung durch ein fundiertes theoretisches Gerüst zu untermauern.

- „Lügen leicht gemacht“ (Werner Heuchel)
- „Lügen ohne Rot zu werden“ (B.E. Trug)
- „Die flexible Wahrheit“ (Alfred Schwindel und Günther Gauner).
- „Für jeden Anlass das passende Wort“ (Richard List)
- „Was jeder hören will“ (Ernst Nepp).

Aufgrund der großen Beliebtheit der Bücher, kann der eine oder andere Titel bereits vergriffen sein.

Verkäufermanagement

Selbstmanagement

Der Begriff Selbstmanagement stammt ursprünglich aus der Verhaltenstherapie, daher passt er zum stressigen Verkäuferberuf. Man versteht darunter das Management der eigenen Person und des eigenen Handelns. Dazu gehören Aspekte wie

- Frustrationstoleranz
(„Mist! Schon April und noch immer nicht die erste Umsatzmilliarde geknackt.“)
- kritische Selbstbeobachtung
(„Habe ich auch wirklich alles aus dem Kunden herausgeholt oder geht noch mehr?“)
- positive Selbstverstärkung
(„Hurra, ein Staubsauger verkauft. Auf, einer geht noch!“)

Ebenso ist es für eine erfolgreiche Tätigkeit im Verkauf wichtig, im Einklang mit dem eigenen Körper zu arbeiten.

Biorhythmus

Seine individuelle Leistung kann der Verkäufer steigern, indem er seinen Biorhythmus clever nutzt. Sehen wir uns dazu die menschliche Energiekurve zu den verschiedenen Tageszeiten einmal an:

Biophase	Zustand	Verkäufer-Tätigkeit
0 - 7 Uhr	klinisch tot	Ausschlafen des Alkoholrausches