

# Schnecken hüpfen nicht



Erfolgreich Neukunden  
gewinnen mit System

Für Florian,  
meinen geliebten Sohn.  
Als ich vom Kurs abkam, hast du mir gezeigt, was im Leben  
wirklich wichtig ist.

Nicht das Siegen, sondern die Liebe.

I was once like you are now  
And I know that it's not easy  
To be calm when you've found  
Something going on  
But take your time, think a lot,  
why think of everything you've got  
For you will still be here tomorrow but you dreams may not

*(Cat Stevens/Father & Son)*



Holger Bröer





# **Schnecken hüpfen nicht**

Erfolgreich Neukunden gewinnen mit System



**Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über **<http://d-nb.de>** abrufbar.

**Für Fragen und Anregungen:**

[bröer@redline-verlag.de](mailto:bröer@redline-verlag.de)

1. Auflage 2012

© 2012 by Redline Verlag, ein Imprint der Münchner Verlagsgruppe GmbH,  
Nymphenburger Straße 86  
D-80636 München  
Tel.: 089 651285-0  
Fax: 089 652096

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Redaktion: Vera Schneiderei, Hamburg

Umschlaggestaltung: Maria Wittek, München

eBook (ePub & Mobi): Georg Stadler, München

ISBN 978-3-86414-341-0

Weitere Informationen zum Verlag finden sie unter

**[www.redline-verlag.de](http://www.redline-verlag.de)**

Beachten Sie auch unsere weiteren Imprints unter



# Inhalt

Kapitel 1: Wo bitte geht's hier zum Verkaufserfolg? Eine kurze Gebrauchsanweisung

Zusammenfassung

Kapitel 2: Was wollt Ihr sein: Verkäufer oder Schnecken?

2.1 Vom Umgang mit dem Verkäufer-Schmerz

Fluchtweg 1: Verdrängen

Übung: Des Kaisers neue Kleider

Fluchtweg 2: Ablenken/Verzögern

Fluchtweg 3: Abkürzen

2.2 Schleimen/Ekel vs. (Selbst-)Respekt

Grund 1: Mangelnde Ausbildung

Grund 2: Schwarze Schafe

Tipp 1: Ehrliche Leistung

Tipp 2: Leidenschaft

Tipp 3: Positionierung

Tipp 4: Die goldene Grundregel

Tipp 5: Verkäufer – das Ohr am Markt

Tipp 6: Werte – ein Blick über den großen Teich

2.3 Kriechen oder Hüpfen – eine Frage der Grundausbildung

Lektion 1: Trägheit macht langsam

Lektion 2: Fehlender Instinkt führt zu nichts

Lektion 3: Aktionismus hilft auch nicht weiter

Lektion 4: Selbstverständnis siegt

2.4 Schnecken sind ... Schnecken eben – und keine Verkäufer

Erste Erfolgskomponente: Wissen Sie, wer Sie sind!

Zweite Erfolgskomponente: Sagen Sie »Action!«

Zusammenfassung

Kapitel 3: Die Verkäufer-Persönlichkeit

3.1 Persönlichkeitskompetenzen

Optimismus

Selbstwertgefühl

Selbstdisziplin

3.2 Sozialkompetenzen

Empathie

Kontaktfreudigkeit

3.3 Fach- und Methodenkompetenzen

3.4 Mentaltraining

Zusammenfassung

Kapitel 4: Die Mutter aller Fragen: Wie funktioniert Akquise?

4.1 Akquise = Krise?

Die Bedeutung des Wortes Krise

Die Bedeutung des Wortes Akquise

4.2 Der digitalisierte Kunde – das unbekannte Wesen?

4.3 Der moderne Verkäufer

Eigenschaft 1: Permanente Erreichbarkeit

Eigenschaft 2: Digitale und persönliche Präsenz

4.4 Moderne Verkaufstechniken

Erste Verkaufstechnik: Machen Sie Ihren Kunden neugierig

Zweite Verkaufstechnik: Entwirren Sie Ihr Angebot

Dritte Verkaufstechnik: Bieten Sie Service

4.5 Zehn Akquisetipps

Tipp 1: Setzen Sie sich herausfordernde Ziele

Tipp 2: Werden Sie ein guter Verkäufer

Tipp 3: Arbeiten Sie an Ihrem Talent

Tipp 4: Planen Sie im Voraus

Tipp 5: Eine gute Atmosphäre ist wichtig

Tipp 6: Leben Sie die beiden Grundpfeiler eines erfolgreichen Verkaufsgesprächs

Tipp 7: Beachten Sie das Gesetz der großen Zahl

Tipp 8: Timen Sie wichtige Telefonate richtig

Tipp 9: Finden Sie Ihren Rhythmus

Tipp 10: Akquirieren Sie regelmäßig

Zusammenfassung

Kapitel 5: Intuitive Sales Process – das ISP-Modell

5.1 LMAA

5.2 EM

5.3 Deze

Seien Sie ehrlich

Seien Sie konkret

Seien Sie dezent

5.4 Maloma oder Takete

5.5 Giftpilze & Tretminen

5.6 Selling-Story

Schritt 1: Die Botschaft

Schritt 2: Gesprächseinstieg

Schritt 3: Kürze

5.7 Kriga

5.8  $M + N + P = W$ : Ihre Formel für den Entscheidungsprozess

Wert

Merkmale

Nutzen

Preis

5.9 G&S = Gebiets- und Selbstmanagement

5.10 Echte WV (Wiedervorlagen)-Chancen

5.11 WYSIWYG (What you see is what you get)

5.12 Individual Selling

5.13 Ziel: Termine vereinbaren, Chancen aufbauen, direkt verkaufen, nie wieder Kaltakquise

Was ist das Wesentliche an Zielen?

5.14 Digitale Recherche

5.14 Sales Trojaner

5.15 Anruf 1-3

5.16 Entscheider Ja/Nein

5.17 Absichtserklärung

5.18 Tannenbaum-Modell

5.19 Vorwand 1-3

5.20 Kona 1-5

5.21 Action

5.22 EM = Emotionaler Marker II

5.23 Empfehlung\_(Empfehlungsmarketing)

5.24 WV = Wiedervorlage

5.25 Zeit: 1 Stunde pro Tag und 220 Tage im Jahr

5.26 People, Digital, Live

5.27 Social Media

Zusammenfassung

Kapitel 6: Und Action!

Persönlichkeitsentwicklung

Neukundengewinnung

Verkäuferschulung

Tagebuch



Ihre zwölf Erfolgsregeln

Epilog

Über den Autor

Danksagung oder einfach mal DANKE sagen!

Ihr B&P-Verkäuferhandwerkszeugkasten

## Kapitel 1:

# **Wo bitte geht's hier zum Verkaufserfolg? Eine kurze Gebrauchsanweisung**

*Schnecken hüpfen nicht* Dieses Buch, das Sie gerade in Händen halten, ist kein Ratgeber für Gartenbau oder Schädlingsbekämpfung und stellt auch keine revolutionären Thesen auf dem Gebiet der Biologie auf. Aber das wussten Sie sicher schon. Als fachkundiger Leser denken Sie vielleicht, dass es sich dabei lediglich um einen lustigen Teaser handelt, um die Verkaufszahlen zu optimieren, ganz so, wie es (gute) Verkäufer tun? Sie haben damit recht, sonst würde dem Autor jegliche Legitimation fehlen, ein praktisches Buch über das Thema Verkaufen zu verfassen. Aber mit dem Titel wird wesentlich mehr bezweckt.

Das Buch handelt nämlich von einer einzigen, für den Verkaufserfolg entscheidenden Frage: »Sind Sie ein echter Verkäufer?« Wenn Sie jetzt kräftig nicken und mit einem Blick in Ihre Zukunft und auf Ihre zahlreichen Kunden zufrieden lächeln können, dürfen Sie stolz auf sich sein und das Buch zufrieden zuklappen und weiterverschenken. Wenn Sie aber bei dieser Frage innerlich zögern oder mit den Schultern zucken, dann ist dieses Buch für Sie gemacht. Es ist Inspiration für Menschen, die verkaufen wollen oder gar müssen und nicht wissen, ob sie ihren Beruf lieben oder lieber (los)lassen sollten.

Es erzählt von Spaß und Leidenschaft und wie man diese Eigenschaften für das Leben entwickelt, für das Sie sich entschieden haben. Wie es bei jedem Menschen klare Talente gibt, so gibt es bei jedem auch talentfreie Zonen. Wenn jemand es nur technisch beherrscht, einen Job zu machen, ist das zwar vordergründig zweckdienlich, kann aber nie wirklich zum Erfolg führen. Daraus ergibt sich Unzufriedenheit bei einem selbst wie auch aufseiten des Kunden. Der Schmerz im Sinne eines Unvermögens, auf den Kunden zugehen zu können und Untätigkeit sind eine natürliche Folge.

Dieses Buch bietet Ihnen Hilfestellungen beim Verstehen und Durchdringen dieser Blockaden an, die einen ganz wesentlichen Anteil daran haben, Sie von Ihrem Verkaufserfolg abzuhalten. Kundenakquise ist einfach und macht darüber hinaus Spaß. Glauben Sie nicht? Dann müssen Sie unbedingt weiterlesen.

Es ist eine kurzweilige Grundausbildung und stellt die vertriebliche Grundlage für Manager und Verkäufer dar. Zusätzlich zum Vertriebs-Gen vermittelt das Buch den Verkäufern die nötigen Tools, wie man die Begeisterung gezielt auf den Kunden überträgt, um die gewünschten Erfolge zu erzielen. Die Formel für Ihren Erfolg lautet ISP («Intuitive Sales Process»). Ziel des Modells ist, die einzelnen Stufen Schritt für Schritt mit jedem Verkäufer durchzugehen, damit er lernt, dieses Instrumentarium handzuhaben. Es geht um die systematische Schulung des intuitiven Bauchgefühls, welches das starke Fundament für nachhaltigen Verkaufserfolg bildet. Der Verkäufer ist nämlich nicht der Katalysator des Vertriebs Erfolgs, sondern gestaltet diesen maßgeblich selbst.

Dieses Buch ist kein Lesebuch. Es ist ein Arbeits- und Übungsbuch. Begehen Sie daher nicht den Fehler, es wie

eine Geheimakte unter Verschluss zu halten. Benutzen Sie es. Das stiftet Nutzen und macht das Buch letztendlich wertvoll für Sie.

Machen Sie sich Notizen in Ihrem Buch, unterstreichen Sie, malen Sie herum, ergänzen Sie es um Ihre Erfahrungen. Zahlreiche Grafiken, Charts, Zusammenfassungen und Übungen geben Ihnen die Möglichkeit, sich als Verkäufer zu erkennen und zu lernen, wie Sie erfolgreich neue Kunden gewinnen können. Zögern Sie nicht, machen Sie die Übungen mit und schreiben Sie ins Buch. Immer wieder finden Sie auch spannende Tipps und inspirierende Zitate zur Motivation in den Text eingestreut.

Am Ende eines jeden Kapitels werden Sie Platz bekommen, um sich eigene Gedanken, Geistesblitze, Impulse, aber auch noch offene Fragen notieren zu können. Das hilft Ihnen, den Stoff zu verinnerlichen, weil Sie dadurch das Netz, das sich neuronal in Ihnen zu bilden beginnt, unterstützen und so Ihren persönlichen Lernweg beschleunigen.

Zudem macht es Spaß, später immer wieder durch die Notizen zu blättern und zu sehen, welche Lektionen Sie bereits gelernt und welchen Weg Sie zurückgelegt haben. Die Chance, sich so leicht mehr Selbstbewusstsein zu besorgen, sollten Sie sich nicht entgehen lassen.

Damit Sie die Scheu vor der Unschuld des Buches verlieren, schreiben Sie ganz spontan die wichtigsten drei Wünsche auf, die Sie im Zuge der Lektüre erreichen wollen. Tun Sie das bitte JETZT.

Meine Ziele

▷

▷



Sie haben Ihre drei Ziele notiert? Schön, damit haben Sie gleich drei wichtige Schritte hin zum wahren Verkäufer gemacht: Das Buch ist nun Ihr ganz persönlicher Wegbegleiter zum Verkaufserfolg. Durch die drei Ziele haben Sie eine Wegmarke gelegt. Lassen Sie sich überraschen, an welchen Stellen im Buch Sie darüber stolpern werden. Blättern Sie immer wieder mal zurück und vergessen Sie nicht, wo Sie jetzt stehen. Sie werden lächelnd zurückblicken, wenn Sie auf der letzten Seite angekommen sind.

## **Zusammenfassung**

- Gratulation: Mit diesem Buch haben Sie in Wirklichkeit gleich mehrere Bücher gekauft: Zum Ersten ist dies ein Buch voller Informationen und eine Grundausbildung für Verkäufer. Zum Zweiten ist es ein Arbeits- und Übungsbuch, mit dem Sie aktiv den Lernstoff vertiefen können. Zum Dritten ist es ein Notizbuch, damit genau dieses Buch Ihr persönlicher Wegweiser zum Verkaufserfolg werden kann.
- Seien Sie proaktiv: Warten Sie nicht auf DAS singuläre Ereignis, bei dem alles passt. Fangen Sie an.
- Das Geheimnis liegt im JETZT. Überlegen Sie nicht lange, durch Handeln wird Ihr Handeln automatisch besser. Das nennt man Lernen.
- Trauen Sie sich und schreiben Sie!
- Ihren Lernerfolg bestimmen Sie hier erheblich selbst mit!