

Karl Herndl

Auf dem Weg zum Profi im Verkauf

Karl Herndl

# **Auf dem Weg zum Profi im Verkauf**

Verkaufsgespräche zielstrebig und  
kundenorientiert führen

2., ergänzte Auflage



Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek  
Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen  
Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über  
<<http://dnb.ddb.de>> abrufbar.

1. Auflage Dezember 2001  
2., ergänzte Auflage August 2004

Alle Rechte vorbehalten

© Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler/GWV Fachverlage GmbH,  
Wiesbaden 2004

Lektorat: Margit Schlomski

Der Gabler Verlag ist ein Unternehmen von Springer Science+Business Media.  
[www.gabler.de](http://www.gabler.de)



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: Nina Faber de.sign, Wiesbaden

Satz: FROMM MediaDesign GmbH, Selters/Ts.

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

ISBN 978-3-409-21920-4      ISBN 978-3-663-01364-8 (eBook)

DOI 10.1007/978-3-663-01364-8

# Vorwort

---

Liebe Leserin, lieber Leser!

Trotz aller technischen Neuerungen und Hilfsmittel im Verkauf bleibt das professionell geführte Verkaufsgespräch das A und O jeder erfolgreichen Vertriebstätigkeit. Eine regelmäßige Selbstüberprüfung und Aktualisierung der persönlichen Arbeitstechnik sind gute Voraussetzungen dafür, mit den Veränderungen von heute Schritt zu halten.

In diesem Buch sind meine in mehr als 100 Verkaufsseminaren gewonnenen Erfahrungen mit eingeflossen. Mit Einverständnis der Teilnehmer werden Auszüge aus Verkaufsgesprächen wörtlich wiedergegeben, die entweder beim Kunden direkt oder im Rollenspiel eines Verkaufsseminars stattgefunden haben.

Das Durcharbeiten dieser praktischen Beispiele wird Ihnen wichtige Kenntnisse vermitteln. In meinen Kommentaren finden Sie darüber hinaus genug Möglichkeiten, die Beispiele auf Ihr persönliches Berufsfeld zu übertragen. Ausgehend von der Einstellung zum Job über Arbeitstechniken erhalten Sie Hinweise für Ihren persönlichen Weg zum Verkaufsprofi.

Das *erste Kapitel* beschäftigt sich mit der wichtigsten Voraussetzung für einen erfolgreichen Verkäufer: der Einstellung zum Job. Wir sind selbst dafür verantwortlich, uns ständig weiterzuentwickeln, indem wir bewusst Handlungen setzen, die uns schwer fallen. Sie sind aber die Voraussetzung für eine erfolgreiche Weiterentwicklung. Diesen Prozess beschreibe ich als das Überschreiten der „roten Linie“, eine Entwicklungsgrenze, an die wir immer wieder stoßen.

Entwicklung im Verkauf setzt die Bereitschaft voraus, diese „rote Linie“ ständig zu überschreiten. Die „rote Linie“ sieht für jeden Verkäufer anders aus. Bei einem liegt sie im „Telefonieren“, beim zweiten in der „Abschlusstechnik“, beim dritten in der „konsequenten Umsetzung“. Wie auch immer die „rote Linie“ aussieht, der Verkäufer kann sich nur entwickeln, wenn er sie bewusst überschreitet. Darum werden Sie in diesem Kapitel aufgefordert, Ihre persönlichen „roten Linien“ zu entdecken und erhalten auch konkrete Hinweise, wie Sie diese überschreiten können.

Im *zweiten Kapitel* geht es um ganz konkrete Arbeitstechniken. Hier spielen Organisation, Telefonakquise, Motivforschung, Einwandbehandlung, Umstiegsfragen im Verkaufsgespräch, Abschlusstechnik die zentrale Rolle. Die Beispiele sind sehr praxisnah gestaltet. Sie stammen zum Großteil aus den Erfahrungen mit Verkäufern in Seminaren oder im Coaching sowie aus persönlichen Erfahrungen. Die Beispiele werden anhand von Verkaufsgesprächen in „gängigen Branchen“, wie zum Beispiel Versicherung, Bank, Tourismus, geschildert. Damit werden Erfahrungen angesprochen, die Sie in Ihrem Leben als Verkäufer und als Kunde bereits gemacht haben. Arbeitsanleitungen unterstützen Sie dabei, die gewonnenen Erkenntnisse auf die spezifischen Anforderungen in Ihrer Branche zu übertragen und Ihr Verhalten im Verkaufsgespräch entsprechend zu adaptieren.

Im *dritten Kapitel* geht es um Ihren persönlichen Weg zum Profi im Verkauf. Es wird aufgezeigt, wie Sie die Inhalte dieses Buches für sich am besten nutzen können.

Die einzelnen Abschnitte sind voneinander klar getrennt. Die größte Wirkung für Ihre persönliche Entwicklung zum Profi im Verkauf erzielen Sie aber, wenn Sie das Buch vom Anfang bis zum Schluss durcharbeiten.

Nun bleibt mir nur noch, Ihnen viel Spaß beim Lesen und viel Erfolg bei der Umsetzung zu wünschen.

*Ihr Karl Herndl*

# Inhalt

---

<b>Vorwort</b> .....	5
<b>Die Einstellung zum Job</b> .....	9
1. Macht mir meine Verkaufstätigkeit Spaß?.....	9
2. Mit der richtigen Einstellung zum Profi im Verkauf .....	19
3. Die „rote Linie“ .....	25
4. Typische „rote Linien“ im Verkauf .....	31
5. Der erfolgreiche Umgang mit der „roten Linie“ ...	48
<b>Das professionelle Verkaufsgespräch</b> .....	51
1. Mit der richtigen Arbeitstechnik zum Profi im Verkauf .....	51
2. Vom Produktzusteller zum Fragensteller .....	52
3. Stellen Sie offene Fragen! .....	60
4. Das Kaufmotiv des Kunden .....	67
5. Die Techniken des Motivforschers .....	76
6. Motivforschung .....	83
Beispiel 1: Private Pensionsvorsorge .....	83
Beispiel 2: Immobilien .....	99
7. Einwandbehandlung .....	110
8. Einwand oder Vorwand? .....	113
9. Einwänden souverän begegnen .....	120
10. Generelle Einwände im Verkaufsgespräch .....	131
11. Branchenspezifische Einwände .....	134

12. Die Telefonakquise .....	141
13. Einwände am Telefon .....	146
14. Beispiel Telefonakquise: Pharma-Industrie .....	151
15. Elemente des Verkaufsgesprächs im Überblick ...	154
<b>Ihr persönlicher Weg zum Profi im Verkauf .....</b>	<b>179</b>
<b>Danksagung .....</b>	<b>195</b>
<b>Literatur .....</b>	<b>197</b>
<b>Der Autor .....</b>	<b>199</b>