

## **Julia Kalenberg**

### **Lösungsorientierung als „Turbo“ im Verkauf**

Wie Sie dank „Solution Focused“ (=Lösungsorientierung) Ihre Umsätze steigern

**Ihre persönliche Einstellung ist zentral für Ihren Erfolg**

**Produktkenntnis und grundlegende Verkaufstechniken sind wichtig und hilfreich. Kundenorientierung und Verständnis für die Situation des Kunden helfen Ihnen, die Bedürfnisse des Kunden zu erkennen. Aber erst mit der entsprechenden persönlichen Einstellung und mentaler Stärke haben Sie den Schlüssel zum Top-Verkäufer in der Hand.**

Es gibt zahlreiche Parallelen zwischen Erfolg im Sport und in der Business-Welt. Wissen und Können sind für einen Sportler sehr wichtig, sie kommen jedoch erst mit der richtigen persönlichen Einstellung und mentaler Stärke voll zur Geltung und sind im richtigen Moment abrufbar. In die Welt des Verkaufs übertragen bedeutet das, dass Sie sich durch gutes verkäuferisches Handwerkszeug (offene Fragen zur Bedarfsanalyse, Nutzenargumentation, Abschlusstechniken usw.) von anderen unterscheiden können. Aber erst durch eine entsprechende positive Einstellung gegenüber sich selbst und dem Kunden bringen Sie Ihre PS voll auf die Strasse und machen wirklich einen Unterschied beim Gespräch mit Ihren potenziellen Kunden.

Erfolgreiche Verkäufer können viel von Sportlern lernen und umgekehrt. Stellen Sie sich genau vor, was Sie erreichen wollen und nutzen Sie Ihre Vorstel-

lungskraft um sich auszumalen wie es genau aussieht, wie es sich anfühlt, wenn Sie Ihr Ziel erreicht haben.



**Fokussieren Sie auf Ihr Ziel und Ihre gewünschte Zukunft**

Wenn Michael Phelps sich für einen Wettkampf vorbereitet, stellt er sich sicher nicht vor, was er jetzt vermeiden will. Erfolgreiche Sportler nutzen ihre Vorstellungskraft und stellen sich in der Vorbereitung auf den Wettkampf ihren Erfolg so konkret wie möglich in Gedanken vor. Je häufiger Sie das tun, desto mehr sickern diese Gedanken ins Unterbewusstsein und werden normal und selbstverständlich. Das „Gesetz der Anziehung“ – was in wenigen Worten ausgedrückt besagt, dass sie das anziehen, was Sie denken, hilft Ihnen durch den gedanklichen Fokus Ihr Ziel zu erreichen.

**Ihre persönliche Einstellung – eine sich selbst erfüllende Prophezeiung**

Auch für Sie als Verkäufer ist die Vorbereitung vor einer Verhandlung oder einem Verkaufsgespräch entscheidend für Ihren Erfolg. Es gibt eine

starke Beziehung zwischen Ihrer Einstellung, Ihrem Verhalten und dem Verhalten Ihres Gesprächspartners. Schauen wir uns das „Einstellungs-dreieck“ einmal näher an:



Wenn Sie zu einem Kundentermin gehen und von Ihrem Produkt oder Ihrer Dienstleistung selbst überzeugt sind, spürt das Ihr Kunde. Sie sind gelassen und haben eine positive Ausstrahlung. Mit Ihrer inneren Ruhe sind Sie in der Lage auf den Gesprächspartner einzugehen und seine Bedürfnisse zu erfahren. Der Kunde wiederum spürt, dass Ihnen seine Bedürfnisse wichtig sind. Er fühlt sich wahrgenommen und wichtig. Dadurch wird sich Ihr Gesprächspartner mit grosser Wahrscheinlichkeit auch öffnen. Die positive Reaktion des Kunden wiederum bestätigt Ihre eigene positive Einstellung.

### **Wie Sie Ihre eigene Einstellung beeinflussen können: hinschauen, was funktioniert**

Anstatt auf Ihre eigenen Schwächen und das, was Sie verändern sollten, zu schauen, achten Sie doch einmal auf das, was bereits funktioniert! Achten Sie auf erfolgreiche und hilfreiche Verhaltensweisen und machen Sie einfach mehr davon! Analysieren Sie Situationen und Erfolgsgeschichten und wie Sie jeweils dazu beigetragen haben. Tanken Sie Kraft aus diesen Erfolgsgeschichten und stärken Sie damit Ihre Stärken. Und aktivieren Sie Ihre gedanklichen Kräfte indem Sie positiv formulieren wo Sie hinwollen

anstatt „wovon Sie weg wollen“. „Hin zu statt weg von“ wirkt als Power-Formel für die Nutzung Ihres Unterbewusstseins.

### **Behalten Sie die Kundenbedürfnisse im Fokus**

Denken Sie immer an den Nutzen für den Kunden wenn Sie über Ihr Produkt, Ihren Service und Ihr Unternehmen sprechen. Nur wenn Sie selbst begeistert sind, werden Sie potenzielle Kunden begeistern können.

Zeigen Sie, dass Sie kundenorientiert sind indem Sie sich für die Situation des Kunden und seine Bedürfnisse interessieren. Finden Sie heraus, was dem Kunden wirklich wichtig ist. Viele Verkäufer versuchen mit einer brillanten Präsentation ihres Unternehmens und ihres Produktes zu überzeugen. Es ist einfacher, zu überzeugen, wenn Sie selbst weniger reden sondern mehr Fragen stellen und zuhören und erst wenn sie die Bedürfnisse des Kunden kennen, aufzeigen inwiefern Ihr Produkt das richtige ist für seine Situation und seine Bedürfnisse. Übersetzen Sie dann die Eigenschaften und Vorteile Ihres Produktes in konkreten Nutzen für den Kunden.

Ihre Sprache ist ein wichtiger Erfolgsfaktor im Gespräch. Auch hier ist Ihre Einstellung wichtig, weil sie Ihre Sprache über das Unterbewusstsein beeinflusst. Wenn Sie problemorientierte Fragen stellen (z.B. Welche Bedenken haben Sie?) dann ziehen Sie Probleme förmlich an und lenken die Energie des Gespräches in negative Bahnen. Wenn Sie hingegen lösungsorientierte oder zumindest neutrale Fragen stellen („Was ist Ihnen bei einem neuen ... wichtig?“) dann lenken Sie die Gedanken Ihres Gegenübers in andere Bahnen und können gemeinsam

mit dem potenziellen Kunden in Richtung einer Lösung denken.

### **Konzentrieren Sie sich auf kleine Schritte**

Die Konzentration auf kleine Schritte und Teilerfolge ist in vielen Situationen hilfreich. Das gilt sowohl für das Verkaufsgespräch als auch z.B. für die eigene Entwicklung. Wenn Sie jedes „Zwischen-Ja“ des Kunden als kleinen Schritt hin zum Ziel sehen, fällt es Ihnen leichter, die Abschlussfrage zu stellen. Viele Zwischen-Ja's führen meist zu einem erfolgreichen Verkaufsabschluss.

Die Konzentration auf kleine Schritte, auf Teilerfolge, ist auch bei jeder persönlichen Entwicklung und Veränderung sehr hilfreich. Wenn Sie sich weiterentwickeln wollen oder etwas verändern unterstützen Sie sich selbst und fördern die Selbstmotivation indem Sie lernen, wertzuschätzen, was Sie bereits erreicht haben, was schon besser klappt als letzte Woche usw. Mit diesem Fokus sind Fortschritte leichter und spielerischer zu erreichen und vor allem nachhaltiger in der Wirkung. Schon Konfuzius sagte „Der Mann, der den Berg abtrug, war derselbe, der anfang, kleine Steine wegzutragen“.

### **Feiern Sie Ihre Erfolge**



**Feiern Sie Ihre Erfolge**

Ein weiterer wichtiger Aspekt für Ihre Selbstmotivation ist wie Sie Ihre kleinen und grosse Erfolge feiern und daraus Kraft für zukünftige Herausforderungen tanken. Nehmen Sie sich die Zeit, schauen Sie sich Ergebnisse und Situationen an, mit denen Sie zufrieden sind und überlegen Sie genau, was jeweils Ihr persönlicher Beitrag war. Aus der Summe vieler solcher Analysen ergibt sich mit der Zeit eine Art eigenes Erfolgsrezept für zukünftige Situationen.

### **Wie Sie aus Fehlern lernen können**

Wahrscheinlich besteht auch Ihr Leben nicht nur aus Erfolgen sondern es gibt auch Misserfolge. Deshalb ist es der Umgang mit Situationen, in denen Sie nicht das erreicht haben, was Sie angestrebt hatten, sehr wichtig. Sie können sich natürlich fragen „Warum habe ich hier versagt?“. Diese Frage ist wenig hilfreich, weil sie Ihren Fokus nur auf das richtet, was nicht funktioniert hat. Und das bringt Sie meist noch nicht weiter in Richtung Lösung.

Vielleicht haben Sie Lust, einmal aus „Fehlern“ oder Misserfolgen in einer konstruktiveren Art und Weise zu lernen. Versuchen Sie doch einmal, sich folgende Fragen zu stellen und beobachten Sie bei sich selbst die Veränderungen, die durch den lösungsorientierten Fokus passiert:

- Was sind nützliche Erkenntnisse z.B. aus diesem Verkaufsgespräch?
- Welche Teile liefen gut (selbst wenn es nur wenig war)?
- Was war mein Beitrag dazu?
- Woran würde ich merken in der nächsten Situation merken, dass ich mich einen Schritt weiterentwickelt habe?

Der Umgang mit Misserfolgen ist entscheidend für die Selbstmotivation

und das Erreichen der nächsten kleinen Entwicklungsschritte. „Resilienz“ heisst hier das Zauberwort der Erfolgreichen: sich schnell von Misserfolgen erholen, in einem konstruktiven Sinn daraus lernen, wieder aufstehen und möglichst schnell den Fokus auf zukünftige Entwicklung und Ereignisse lenken.

### **Erfolgreiches Selbst-, Zeit- und Stimmungsmanagement**

Selbst- und Zeitmanagement sind ebenfalls wichtige Bestandteile Ihres Erfolges. Wie Sie Ihre Stimmung und Selbstmotivation durch einen lösungsorientierten Blick ständig positiv beeinflussen können, ist bereits geschildert worden. Die gute Nachricht ist, dass die Fähigkeit, „das Glas eher halb voll anstatt halb leer zu sehen“, trainierbar ist. Neue Denkmuster und Verhaltensweisen können bis zu einem gewissen Grad erlernt und eingeübt werden.

Ein erster Schritt in die richtige Richtung kann sein, dass Sie negative Gedanken erkennen und (vielleicht nach einer gewissen Auseinandersetzung damit) „Stop“ zu diesen negativen Gedanken sagen können. Natürlich gibt es für jeden schwierige Situationen und auch Probleme. Die Frage ist nur, wie lange man sich mit der Analyse des Problems beschäftigt (Worin besteht genau das Problem? Wo kommt das Problem her? Wer ist schuld? usw.) Diese Fragen führen meist nicht weg vom Problem sondern eher noch tiefer hinein. Wenn Sie skeptisch sind, probieren Sie es doch in der nächsten problematischen Situation einfach einmal mit ein paar lösungsorientierten Fragen aus wie z.B.

- Was möchte ich statt dessen?
- Woran würde ich merken (an meinem eigenen Verhalten), dass ich einen

Schritt weiter wäre bzw. das Problem gelöst wäre?

- Was hat mir in vergangenen ähnlichen Situationen geholfen?
- Wann tritt das Problem weniger auf? Was ist da anders?

Erfolg hat sehr viel mit Regelmässigkeit und Konsequenz in der Anwendung und im Üben zu tun. Auch da gibt es wieder Parallelen zwischen Sport und Geschäftswelt. Wenn Sie sich in ihren Analysen und Gedanken auf das konzentrieren, was funktioniert und erfolgreich ist, sollten Sie sich natürlich auch regelmässig Zeit in Ihrer Agenda reservieren, diese als nützlich erkannten Dinge auch zu tun. Gute Verkäufer führen z.B. regelmässig Akquise- und Kundenpflegetelefonate und nicht erst wenn es „nötig“ ist. Und sie nutzen bewusst ihre positive Energie nach Erfolgserlebnissen indem sie gerade dann Kundentelefonate erledigen und in ihrer positiven Stimmung auch viel besser überzeugen können.

### **Führen Sie ein persönliches Lösungstagebuch**

Für die Anwendung alles bisher Gesagten mag Ihnen die Anwendung eines sehr einfachen aber wirkungsvollen Instrumentes Hilfestellung leisten. Führen Sie ein persönliches Lösungstagebuch. Darin können Sie Ziele, Wünsche („hin zu statt weg von“) notieren und kleine erreichte Schritte/Teilerfolge auf Ihrem Weg zum Ziel. Besonders das Aufschreiben der „funktionierenden Vorboten“, d.h. der zarten, kleinen Erfolgspflänzchen, motiviert zum Weitermachen. Lesen Sie immer wieder in Ihrem persönlichen Lösungs-/Erfolgstagebuch. Das gibt Ihnen auch in Situationen in denen es mal nicht so gut läuft, wieder Schwung und Kraft.

## **Erfolg = Einstellung, Fähigkeiten + Regelmässigkeit in der Anwendung**

Neben den zentralen Aspekten „Persönliche Einstellung“ und Selbst-, Zeit- und Stimmungsmanagement gibt es natürlich eine ganze Bandbreite von gut erlernbaren Tools und Fähigkeiten die Ihnen auf dem Weg zu Spitzenleistungen im Verkauf weiterhelfen:

- Offene Fragen zur Bedarfsanalyse
- Aktives Zuhören
- Professionelle Einwandbehandlung
- Nutzenargumentation
- Abschluss-Sicherheit

Es ist wichtig, das Vertrauen des potenziellen Kunden zu gewinnen und seine Situation und Bedürfnisse zu erkennen. Stellen Sie offene Fragen um die Bedürfnisse des Kunden kennen zu lernen. Achten Sie dabei darauf, den Kunden zu Wort kommen zu lassen und hören Sie aktiv zu. Unterbreiten Sie ein massgeschneidertes Angebot indem Sie die passenden Merkmale und Eigenschaften Ihres Produktes in konkreten Nutzen für den Kunden „übersetzen“. Behalten Sie die Führung im Gespräch und lenken den Kunden in Richtung Abschluss. Getrauen Sie sich, eine passende Abschluss-Frage zu stellen.

Eine zuverlässige Verbesserung der Ergebnisse ist sowohl im Verkauf als auch im Sport durch Optimierung von Techniken im Zusammenspiel mit der Einstellung/mentalener Stärke am besten zu erreichen.

## **Über Julia Kalenberg**



Julia Kalenberg ist seit 15 Jahren als selbständige Trainerin (v.a. Verkaufstraining und Führungskräfte-trainings) tätig. Sie hilft Teams und Einzelpersonen in Trainings und Coachings, sich mehr auf Lösungen anstatt auf Probleme zu konzentrieren. Sie verfügt über viele Jahre Verkaufs- und Führungserfahrung als Verkaufsleiterin. Julia Kalenberg ist fasziniert von den Parallelen von Sport und der Geschäftswelt.



**Julia Kalenberg's Logo – ein schwarz-weißer Stein – steht für Ihre Trainings- und Coaching-Philosophie: „Problemsprache schafft Probleme – Lösungssprache schafft Lösungen“ (Steve de Shazer)**

### **Kontakt:**

Julia Kalenberg  
Training ▪ Consulting ▪ Coaching  
Brunnacker 21  
CH-3086 Zimmerwald  
Phone/Fax +41 31 819 35 61  
[www.juliakalenberg.ch](http://www.juliakalenberg.ch)

© Julia Kalenberg 2012