

wohninsider.at

Das B2B - Magazin für die Einrichtungsbranche

Ausgabe 2/2016

April/Mai

www.wohninsider.at

**Haptik:
Raumdesign,
das unter die Haut geht**

**Letzte Meldung:
hali kauft Gruber + Schlager**

Tischler quo vadis? Eine Branche im Umbruch

- Dyson startet mit selektivem Vertriebssystem
- Barrierefreiheit beginnt im Kopf
- Miele: Bereit für ein neues Design
- Lehrlinge gründen Firma
- Beratungs- und Schlafkompetenz vor Ort
- Bettentrends 2016
- Raumgestaltung mit Licht und Farbe
- Austria Design in Mailand

MARKUS KRONER

Welche Küche will Ihr Kunde wirklich?

So funktioniert „Herzschlag im Verkauf“: Warum Menschen von Menschen kaufen, wieso wahre Spitzenverkäufer auch immer ihr Herz öffnen und wie die „Herzschlag im Verkauf“ Erfolgsformel lautet, erläutert Vertriebsexperte Markus Kroner.

Herbert Baumann hat heute seinen ersten Tag als neuer Verkäufer in einem exklusiven Küchenstudio. Er ist überglücklich, diesen Job bekommen zu haben und kann es kaum erwarten, die ersten Kunden zu bedienen.

Da betritt ein Ehepaar den Showroom. Herbert stürzt enthusiastisch auf die beiden zu: „Guten Tag, mein Name ist Baumann, darf ich Ihnen unsere neuesten Modelle zeigen? Wir haben eben die stylische Frühjahrskollektion ‚Future Kitchens‘ hereinbekommen. Kommen Sie doch bitte gleich mit.“ Das Ehepaar folgt dem Verkäufer etwas verdattert zu den ausgestellten high-tech Designküchen mit futuristischer Anmutung. Dort angekommen, legt Herbert sofort los, ohne Atem zu holen: „Dieses Modell in Türkis mit grauen Arbeitsflächen ist eine der momentan beliebtesten Küchen. Sehen Sie sich diese spiegelnden Oberflächen an, diese glatten Verbindungen und erst die Geräte. Das ist das Komplexeste des Komplexen“. Das Ehepaar scheint wenig enthusiastisch und stellt auch keine Fragen. Herbert lässt sich durch das Schweigen nicht beirren und eilt zur nächsten Küchenlandschaft. Diese präsentiert sich in spiegelndem Schwarz mit grellroten Applikationen. Als auch hier kaum eine Reaktion erfolgt, treibt Herbert seine bereits etwas verwirrten Kunden zum nächsten Schaustück. Eine Küche in Schneeweiß mit viel kaltem Stahl, die eher wie ein hochwertiges Labor denn als ein Ort wirkt, an dem köstliches Essen zubereitet werden soll. Der weibliche Teil des Ehepaares öffnet gerade den Mund, um zu sagen: „Ich glaube nicht, dass...“ als Oskar Wallner geschickt ins Geschehen eingreift. Er ist der ältere Kollege von Herbert und hat die Vorgänge bislang schweigend beobachtet. Nun stellt er sich vor und bittet das Ehepaar und Herbert in einen anderen Teil des Küchenstudios. Dort befinden sich Küchen mit vollkommen unterschiedlicher Ausstrahlung. Sehr elegant und durchaus modern, aber mit einem Touch von Gemütlichkeit, mit langen Esstischen oder einladenden Bar-Elementen und bequemen Hockern.

Oskar installiert das Ehepaar an einer dieser Theken aus hellem Holz und bietet Kaffee,

Wasser und Petits Fours an. „Und nun“ sagt er, „bin ich gespannt darauf, wie Sie sich Ihre Traumküche vorstellen ...?“ Herbert schweigt und staunt.

KENNEN SIE DIE WÜNSCHE IHRER KUNDEN?

Was ist hier passiert? Herbert hat im Enthusiasmus seines ersten Tages und seiner persönlichen Begeisterung über die modernen Küchen den Kunden seine eigene Wunschküche übergestülpt. Er hat sich nicht die Zeit genommen, herauszufinden, wer die Kunden sind und was sie sich wünschen. Er war nur auf den Abschluss fixiert, hat die Kunden als reine Käufer gesehen und nicht als Menschen mit Träumen, Wünschen, Ideen und einem bestimmten Geschmack. Dabei galt es, genau diesen herauszufinden. Herauszufinden, in welchem Umfeld leben diese beiden. Herauszufinden, was zu genau diesem Umfeld passt. Ist es ein Haus am Land, oder in der Stadt, oder eine Wohnung? In welchem Stil sind sie eingerichtet? Warum soll jetzt gerade eine neue Küche her, welche Stücke soll sie spielen? Und eine ganz wichtige Frage: Wer von den beiden kocht hauptsächlich? Das muss nicht die Dame sein! Erst wenn auch diese Frage geklärt ist, steht fest, an wen sich welche Informationen in diesem Verkaufsgespräch genau richten sollen.

Wer aus dem Herzen heraus verkauft, dem fliegen die Herzen der Kunden langfristig zu.

Oskar ist nun dabei, alle diese Fragen zu stellen. Er hat mit geschultem Blick instinktiv erkannt, dass dieses Ehepaar in der eher traditionellen Sektion des Angebotes besser aufgehoben ist. Ein einziger Blick auf das Outfit der beiden hat dazu gereicht. Die Dame trägt ein klassisches Kostüm in Dunkelblau, elegante, aber konservative Pumps und eine ebenso konservative Handtasche. Um ihren Hals liegt ein Hermès-Schal in gedeckten Farben. Der Herr ist in einen dunkelblauen Blazer gewandert und trägt hochwertige handgemachte Schuhe. Diese Herrschaften wohnen nicht High-Tech, sondern gediegen konservativ, das ist eindeutig. Eine Küche in

Türkis ist definitiv nichts für diese Zielgruppe, sieht Oskar sofort.

WARUM MENSCHEN VON MENSCHEN KAUFEN

Oskar ist ein sehr erfolgreicher Verkäufer, der aus dem Herzen heraus verkauft. Es gelingt ihm immer, das Herz seiner Kunden zu öffnen, indem er echtes Interesse zeigt und sich in die vor ihm stehenden Persönlichkeiten hineinversetzt. Mit einem Wort, Oskar weiß, wie der „Herzschlag im Verkauf“ funktioniert. Wer aus dem Herzen heraus verkauft, dem fliegen die Herzen der Kunden langfristig zu. Und die Marktanteile werden folgen! Im Verkauf geht es immer um Menschen und ihre Emotionen. Und je größer die Investition, desto größer die Emotionen! Spitzenverkäufer wissen das und berücksichtigen in ihren Gesprächen immer den tief menschlichen Ansatz. Sie machen

Es geht um eine Kombination von Herz und Verstand.

sich stets die Mühe, herauszufinden, wofür das Herz ihrer Kunden schlägt und was deren Werte sind. Wem es als Verkäufer gelingt, sein vorhandenes Herzenspotenzial zu öffnen und seine Persönlichkeit zu zeigen bringt sich als Mensch und Verkäufer egofrei und wahrhaftig zum Glänzen.

DIE "HERZSCHLAG IM VERKAUF"-ERFOLGSFORMEL

Auch auf dem Weg des Verkaufens aus dem Herzen heraus bleiben Verkäufer von harter Arbeit und hohem Einsatz nicht verschont, das ist klar. Und nur aufs Herz zu vertrauen und alle Daten und Fakten zu vernachlässi-

gen, wird auch nicht ans Ziel führen. Es geht vielmehr um eine Kombination von Herz und Verstand. Es ist erwiesen, so manche Umsatz-Türe öffnet sich leichter, wenn Verkäufer diese Erfolgs-Formel konsequent anwenden.

INNERE EINSTELLUNG + STRATEGIE + HERZ = IHR VERKAUFSERFOLG.

Oskar hat dies perfekt angewendet. Er will verkaufen und tut es gerne, sein Fachwissen ist enorm, und er kann es strategisch geschickt an seine Kunden weitergeben. Und vor allem geht er mit offenem Herzen auf seine Kunden zu und will stets nur das Beste für sie. Herbert hat es gut getroffen mit dieser Stelle. Er kann von einem echten Spitzenverkäufer lernen, wie auch er seinen eigenen Herzschlag im Verkauf und im Leben immer kraft- und freudvoll halten kann.

www.markus-kandu.com

Foto: Markus Kroner



Über Markus Kroner

Markus Kroner ist Speaker und Verkaufstrainer. Der Experte für „Herzschlag im Verkauf“ lebt und arbeitet nach dem Grundsatz: „Was haben andere davon, dass es mich gibt“. Seine Leidenschaft gehörte schon immer den Menschen und deren Selbstmotivation und Entwicklung. Auf dieser Basis fördert er Eigenschaften wie die Kraft der eigenen Persönlichkeit, Wertschätzung und positiven Einstellung. Er motiviert und inspiriert Menschen und Unternehmen zu den entscheidenden Verkaufsimpulsen, um gerade in schwierigsten Situationen und Verhandlungen erfolgreich zu sein. Sein Ziel ist es, die Echtheit und Persönlichkeit der Menschen – besonders im Vertrieb – zu fördern. Markus Kroner investiert in die Herzen der Menschen. Er ruft sie dazu auf, zusätzlich zu ihrem Verstand auch eine Verbindung der Herzen zu schaffen.

Neben seiner beruflichen Laufbahn als Außendienstmitarbeiter einer Versicherung engagierte er sich über 25 Jahre lang in einem Musikverein als Obmann. Als Stabführer erreichte er mit seinen Musikern den Landesmeistertitel und erzielte viele weitere Erfolge. In diesem Umfeld lernte er, vor großen Gruppen von Menschen zu sprechen und vor allem, dass es bei allem, was wir tun, immer um Menschen und die Herzensenergie geht. Er erkannte dort seine wahre Berufung und absolvierte eine Ausbildung zum Verkaufstrainer und Speaker. Heute ist Markus Kroner einer der gefragtesten Verkaufs- und Motivationstrainer in Österreich. Seine Verkaufstrainings sprühen vor Leidenschaft und Motivation. Seine mitreißenden Reden inspirieren, fesseln begeistern und geben den Zuhörern neue und kraftvolle Impulse mit auf den Weg.