

# „Egoismus des Kunden füttern“

Welche Fähigkeiten als Verkäufer mehr Erfolg versprechen, erläuterte Vertriebsexperte Klaus-J. Fink beim „Wissensforum“

Von Frank-O. Docter

**GIESSEN.** „Ein Vorwerk-Vertreter klingelt an 50 Türen, bekommt dabei 20 Mal geöffnet, darf vier Mal seine Geräte vorführen und macht dann einen einzigen Abschluss“. Anhand dieses Beispiels zeigte Vertriebsexperte Klaus-J. Fink beim „Gießener Wissensforum“ am Dienstagabend, wie hart das Leben eines Verkäufers sein kann. Wobei man es hierbei in Deutschland noch dazu deutlich schwerer als etwa in den USA habe, wo der Beruf des „Salesman“, so die Übersetzung, weit aus mehr Anerkennung genießt. Letztendlich aber sei „jeder von uns ein Verkäufer, denn Verkaufen ist der Umgang mit Menschen“, betonte Fink. Seiner Erfahrung nach führen im Kundengespräch vier Faktoren zum Erfolg: Persönlichkeit, Identifikation, Marketing und verkäuferische Fähigkeiten. Ebenfalls hilfreich sei „höfliche Hartnäckigkeit“, legte der Verkaufstrainer seinen Zuhörern ans Herz. Für den ersten Vortrag in der beliebten Reihe von Anzeiger, Volksbank Mittelhessen und Veranstaltungsagentur Sprechershaus nach der Sommerpause hatten sich rund 230 Personen, darunter viele Unternehmer und Geschäftsleute, angemeldet. Was zeigt. Auf diesem schwierigen Feld ist jeder Experten-Ratschlag willkommen.

Doch nicht jeder, der sich für einen Verkäufer hält, ist auch ein solcher, machte Fink klar. Denn nicht wenige nähmen eher die Rolle eines Beraters ein: „Sie sind fachlich gut drauf, bilden aber den Kunden aus und vergessen dabei ihre Zielsetzung.“ Überhaupt sei das Wissen über die eigenen Produkte und Märkte, „worauf viele so stolz sind“, längst nicht so wichtig wie das Verhalten im Verkaufsgespräch. Denn vor allem danach „bewertet uns der Gegenüber“. Zudem gelte hier die alte Weisheit „Fachidiot schlägt Kunde tot“. Untersuchungen zeigten, dass „sechs von sieben Leuten nicht mehr wiederkommen, wenn sie mit dem Gespräch nicht zufrieden waren“, unterstrich der mehrfache Buchautor, wie wichtig es sei, Nachfrage



Fink



Egal, ob es nun eine Thermoskanne oder ein ganzes Haus ist – ein Verkäufer sollte sein Handwerk verstehen. Symbolfoto: dpa

te Kommunikationsfähigkeiten mitzubringen. Für das Verhalten eines Verkäufers empfahl er außerdem, dem Kunden Sympathie entgegenzubringen sowie Vertrauenswürdigkeit und Zuverlässigkeit auszustrahlen. Denn genau diese Eigenschaften seien es, „die wir möchten, wenn wir mit anderen Menschen zu tun haben“, ist Fink überzeugt.

Genauso nützlich wäre es, über Resilienz zu verfügen, also die psychische Widerstandsfähigkeit, auch Misserfolge und Frust verarbeiten zu können. „Der Umgang mit diesen Herausforderungen unterscheidet beim Verkaufen den Profi vom Amateur“, machte er deutlich. Nicht ohne Grund stecke im Wort „Leidenschaft“ auch „Leiden“ drin. Gerade „im heutigen Zeitalter der Reizüberflutung“ müsse man als Verkäufer „die Extrameile gehen. Ihr Kunde darf nicht nur zufrieden sein, er muss begeistert sein“, appellierte der Referent an seine Zuhörer. Dazu gehören ebenso, Kundenkontakte zu pflegen, und das auch telefonisch. „Führen Sie mit ihnen regelmäßig ‚Kuschel-Calls‘“, empfahl Fink und fragte: „Wollen wir nicht al-

le ein bisschen gepampert werden?“ Lukrative Sonderangebote und -konditionen würden nun einmal sehr dabei helfen, den Kunden an sich zu binden. Generell gelte hierbei, „besser ein schlechtes Gespräch als gar keines“.

Aus Sicht des Vertriebsexperten ist Verkauf „ein Maulwerk, denn es geht vor allem um die Kommunikation“. Und bei dieser heißt es, so manches „sprachliche Fettnäpfchen“ zu umgehen. „Haben Sie sich schon mal selbst zugehört?“, wollte Fink von seinem Publikum wissen und riet jedem, der dies noch nicht getan, es möglichst schnell nachzuholen, zum Beispiel als Tonaufnahme auf dem Smartphone. Dann nämlich würde jeder auch hörbar feststellen, dass „wir alle Egoisten sind“. In Studien habe man herausgefunden, dass Menschen hierzulande durchschnittlich fünf Mal pro Minute Worte wie „ich“, „mein“, „mir“, „wir“ oder „unser“ benutzen. Für ein Verkaufsgespräch weit aus förderlicher sei es dagegen, Worte wie „Sie“ und „Ihnen“ oder den Namen des Kunden zu verwenden. „Kommunikation sollte zielorientiert, aber nicht absender-

orientiert sein“, brachte es der Referent auf den Punkt. „Denn das erhöht die Aufmerksamkeit unseres Gesprächspartners und füttert seinen Egoismus.“ Auch das häufig benutzte Wort „aber“ sollte in solchen Situationen tunlichst vermieden werden, weil es eher negativ behaftet ist. Trotz aller „rhetorischer Feinessen“ müsse sich jeder Verkäufer allerdings immer bewusst sein, dass „wir es nicht jedem recht machen können“, schloss Fink.

Foto: Creativ Picture/Fink

Das „Wissensforum“ geht am 17. September weiter. Dann spricht Wirtschaftspsychologin Mahsa Amoudadashi zum Thema „Empathie – Fundament halばurer Beziehungen“. Das komplette Programm und die Möglichkeit zum Kartenverkauf gibt es online unter: [www.sprecherhaus-shop.de/vortragsreihen/giesener-wissensforum-2019](http://www.sprecherhaus-shop.de/vortragsreihen/giesener-wissensforum-2019). Die Bestellung ist auch per Telefon (02561/69565170) oder E-Mail ([info@sprecherhaus.de](mailto:info@sprecherhaus.de)) möglich. Zudem wird Anzeiger-Abonnenten und Volksbank-Kunden ein Rabatt gewährt.

## „Sicheres Gießen“: Drei Festnahmen in Innenstadt

**GIESSEN (red).** Die intensiven Ermittlungen im Zuge des Einsatzkonzeptes „Sicheres Gießen“ zeigen weiter ihre Wirkung. Auch am Dienstag waren Beamte der Polizeidirektion Gießen, unterstützt von Kollegen der Bereitschaftspolizei in Lich, in der Innenstadt unterwegs. Letztendlich führten die Maßnahmen zur Aufklärung mehrerer Straftaten und zu insgesamt drei Festnahmen.

Um die Mittagszeit waren offenbar zwei Asylbewerber aus Syrien auf Diebstour in der Innenstadt. Nach ersten Mitteilungen entwendeten sie aus zwei Kaufhäusern Sachen im Wert von etwa 500 Euro. Darunter befanden sich Kleidungsstücke und Schmuck. Im Zuge der schnell eingeleiteten Fahndung konnten die beiden Personen wenig später festgenommen werden. Die beiden Asylbewerber hatten neben dem Diebsteg noch Scheren und Kniefzangen dabei. Offenbar wurde damit die vorhandene Diebstahlsicherung durchtrennt.

### Per Haftbefehl gesucht

Noch am gleichen Mittag kontrollierten die Ordnungshüter in den Lahnwiesen eine sechsköpfige Personengruppe. Bei der routinemäßigen Überprüfung stellte es sich heraus, dass drei Männer aus dieser Gruppe per Haftbefehl gesucht wurden. Es handelt sich allesamt um Georgier. Gegen einen 27-jährigen Asylbewerber lag ein Haftbefehl zur Abschiebung vor. Die zweite festgenommene Person, ebenfalls 27 Jahre alt, sowie ein 29-jähriger Landsmann wurden festgenommen, da gegen sie bereits Haftbefehle verhängt worden waren. Die Kontrollmaßnahmen werden fortgeführt.

## „Urbane Gärten und Gewässer“

**GIESSEN (red).** Die Lokale Agenda 21-Gruppe „Urbane Gewässer und Gärten“ lädt in Absprache mit der Gesellschaft für Integration, Jugend und Berufsbildung (IJB) Gießen für Samstag, 24. August, von 14 bis 16 Uhr in den vor fünf Jahren hergestellten Naschgarten am Kaiserberg ein. Diese öffentliche Gartenfläche inmitten des zentralen Grünbereiches des Wohngebietes Marburger Straße West/Burgerring wurde auf Initiative des Gartenamtes mit Hilfe der IJB errichtet und wird seit dieser Zeit von der IJB gepflegt. Der grundsätzliche Gedanke besteht darin, auf einem recht kleinen Grünbereich eine Vielzahl essbarer Pflanzen zu etablieren, welche von den Anwohnern geerntet werden oder im eigenen Garten angebaut werden können. Darüber hinaus soll der Ort der Entspannung dienen. Wünschenswert wäre eine engere Kooperation mit Anwohnern.

## IHK startet Umfrage

**GIESSEN (red).** Die vorherrschenden Standortbedingungen sind mitentscheidend für den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens. Die IHK Gießen-Friedberg führt vor diesem Hintergrund eine Umfrage im IHK-Bereich durch, um die Zufriedenheit der Unternehmen mit den jeweiligen Standortbedingungen zu ermitteln. Interessierte können den Fragebogen über die E-Mail-Adresse [standortpolitik@giesse-friedberg.ihk.de](mailto:standortpolitik@giesse-friedberg.ihk.de) anfordern. Eine Teilnahme ist bis 7. Oktober möglich.

## Kirmes kehrt nach „Linnes“ zurück

750 Jahre Kleinlinden: Eigens gegründete Arbeitsgruppe lässt vergangene Tradition wieder aufleben / Auftakt am Samstag

**GIESSEN-KLEINLINDEN (kg).** Die letzte Kirmes im Stadtteil feierten die Linneser vor 20 Jahren, jetzt erfährt das vergangene Stück Tradition eine Neuaufgabe: Die eigens für die Feierlichkeiten zum 750-jährigen Bestehen des Stadtteils gegründete Kirmes AG stellte jetzt das Programm für das kommende Wochenende vor. „Alle kriegsfähigen Kleinlindener“ werden Samstag und Sonntag in Einsatz sein, scherzte Stefan Prange.

120 Menschen machen es möglich, dass die Linneser Kirmes wieder zu einem Volksfest wird. Als Verhaltensregel erhielten sie für die Dauer ihres Dienstes „eine strenge Mail mit dem Inhalt: nüchtern sein und nüchtern bleiben“, wie Prange formulierte. Am Samstag um 18 Uhr geht es im Festzelt am Bürgerhaus mit dem „Alten-schwoof“ los. Alleinunterhalter Hermann Wolf spielt für die älteren Kirmesbesucher zu Tanz und Unterhaltung auf. Er habe die „seltene Gabe“, sich jedem anzupassen, wissen die Mitglieder der Kirmes AG. Um 21 Uhr beginnt der Kirmesabend mit der Coverband „On Line“. Pop, Rock und Partyhits versprechen die Musiker aus dem

Lahn-Dill-Kreis ihrem Publikum. Ein ökumenischer Gottesdienst mit Pfarrer Ekkehard Landig und Dekan Hans-Joachim Wahl beginnt am Sonntag um 10 Uhr im Festzelt, umrahmt vom Posaunenchor Kleinlinden. Zum sich anschließenden Frühschoppen spielt die Blaskapelle vom Wettenerberger Musikverein auf. Das Programm gestaltet weiterhin die Sing-, Spiel- und

Trachtengruppe Rüdtingshausen. Gerd Zöb, Vorsitzender der Vereinsgemeinschaft, kündigte an, bei der Kirmes werde natürlich auch das Kirmeslied und das Linneser Lied, das Maria Klein getextet hat, erklingen. Zöb lobte die gute Zusammenarbeit mit den jungen Leuten, die sich von Anbeginn stark engagiert haben. Und er freute sich: „Das zeichnet die Gemeinschaft

in unserem Dorf aus!“ Ab 13 Uhr präsentieren sich im und rund um das Bürgerhaus die Ortsvereine bei einem Markt der Möglichkeiten. Auch an die Kleinen hat die Kirmes AG mit Kinderkarussell, Hüpfburg und Ponyreiten gedacht. „Gutes Wetter ist bestellt“, versicherten die Macher der Linneser Kirmes, die schon heute beim Zeltaufbau anpacken müssen.



Kräftig gefeiert wurde in der Vergangenheit bei der Kirmes im „Strümpfchen“.

Repro: Jung

– Anzeige –

Montag – Samstag 10–19 Uhr  
 Wetzlar-Dutenhofen • Industriestraße 2  
 Telefon (06 41) 9 22 04-0  
[www.wohnowelt-dutenhofen.de](http://www.wohnowelt-dutenhofen.de)

19% MwSt. geschenkt auf Möbel und Küchen!

**WOHNOWELT**  
 Dutenhofen Auf Ihre Wünsche eingrichtet