

DANIEL HOCH

SALES BIBEL

DIE HEILIGE SCHRIFT
FÜR ERFOLGREICHE
VERKÄUFER

IM EINZELHANDEL

Daniel Hoch

SALES BIBEL

Die heilige Schrift für erfolgreiche Verkäufer

© 2020 Daniel Hoch

Umschlaggestaltung:	honigbart®, Jürgen Schulz
Verlag:	Erfolgshoch Verlag (Inh. Daniel Hoch), Karl-Liebknecht-Straße 66, 04275 Leipzig
Druck:	tredition GmbH, Hamburg
ISBN Paperback:	978-3-948767-19-8
ISBN E-Book:	978-3-948767-20-4
ISBN Hörbuch:	978-3-948767-45-7

Das Werk einschließlich seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung ist ohne Zustimmung des Verlages und des Autors unzulässig. Dies gilt insbesondere für die elektronische oder sonstige Vervielfältigung, Übersetzung, Verbreitung und öffentliche Zugänglichmachung.

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

Inhalt

Vorwort

Einleitung

Wie ist das Buch aufgebaut und wie sollst du es lesen?

Fehler im Verkauf und schlechte Angewohnheiten

Du musst es wirklich wollen.

Ein Rezept vorab

Part 1: DENKEN

Deine Gedanken bestimmen deine Ergebnisse

Rezept: Gute Laune

Rezept: Gutes Aussehen => guter Erfolg

Rezept: WOW-Effekt

Rezept: Ziele des Tages

Rezept: Kenne deine Zahlen

Rezept: Setz dir die richtigen Ziele

Rezept: Vom Kunden zum Gast

Rezept: Kümmere dich erst um das Wohl des Gastes, dann um den Verkauf

Rezept: Kann ich den Gast leiden oder leiten?

Rezept: Rollenspiele

Rezept: Sich kleiner machen

Rezept: Positive Emotionen

Part 2: HANDELN

Tipps und Tricks zum direkten Umsetzen

Rezept: First In – First Out

Rezept: Den Gast beobachten

Rezept: Eisbrecher

Rezept: Personal Shopper

Rezept: Gemeinsamkeiten finden

Rezept: Sex Sells

Rezept: Dein Typ oder mein Typ?

Rezept: Absprachen

Rezept: Abbrechen

Rezept: Gefühle vs. Verstand

Rezept: Phasen des Kaufs

Rezept: Outfitberatung – am Anfang schon ans Ende denken

Rezept: Priming

Rezept: Verschiedene Modelle

Rezept: Bergsteigen

Rezept: NOA-Technik

Rezept: WOVA-Technik
Rezept: In die Kabine locken
Rezept: Berührungen
Rezept: Final Countdown 1
Rezept: Final Countdown 2
Rezept: Add-ons – Zusatzinformationen
Rezept: Visitenkarten rausknallen, was das Zeug hält
Rezept: Telefonjoker

Part 3: OPTIONEN

Einflüsse von Außen
Rezept: Teamkenntnis
Rezept: Lebende Puppen
Rezept: Wenn du wieder mal nichts zu tun hast
Rezept: Kenne deinen Store
Rezept: Verkaufszonen
Rezept: Musik
Rezept: Stammgast
Rezept: Battle und Wettbewerbe
Rezept: Social Media
Rezept: Persönliche Weiterentwicklung

Part 4: WORDING

Typische Aussagen von Gästen
Rezept: „Ich will nur gucken“
Rezept: „Das ist mir zu teuer“
Rezept: „Du willst mir doch nur was verkaufen“
Rezept: „Nein“
Rezept: Gasttyp „Scanner“
Rezept: „Wussten Sie eigentlich, dass wir ...?“
Rezept: Superlative nutzen
Rezept: Argumente benutzen
Rezept: „Nur mal zum Testen“
Rezept: „noch nicht“ statt „nicht“
Rezept: „Darf ich ...?“

Fazit

Leuchten in den Augen
Top Performer
Danksagung

Über den Autor

Vorwort

Was macht den professionellen Verkäufer aus? Talent? Einsatz? Know-how? Um diese Fragen zu beantworten, bin ich in die Feldforschung gegangen. Wir haben 300 Verkäufer, egal ob Aushilfe, Führungskraft oder Festangestellter in einem Verkaufs-Battle gegeneinander antreten lassen. In den Kategorien Vollzeit und Teilzeit haben wir die Leute mit den besten Umsatzzahlen ermittelt. Diesen Top-Verkäufern habe ich dann ganz gezielt Fragen gestellt. Diese Fragen findest du im nächsten Absatz.

Mein Ziel war es, herauszufinden, was den perfekten Verkäufer ausmacht. Die Antworten gehen von den Grundlagen im Denken bis hin zu extrem treffsicheren Geheimtipps. Im Sales-Bootcamp auf Mallorca haben die 10 Besten der 300 dann alles auseinandergenommen und nochmals getestet. Ich habe in dieser Zeit einen genialen Einblick in die Denkweise und vor allem in die Handlungsweise dieser Verkäufer bekommen. Aus den vielen Strategien, Rezepten und Ideen ist am Ende dieses Handbuch entstanden. Es soll dir als Standardwerk für den Verkauf dienen und jedem die Möglichkeit geben, selbst eine Top-Performance im Verkauf zu erreichen.

Diese Bibel richtet sich an alle Verkäufer. Egal ob Obsthändler, Autohändler oder Verkäufer von Klamotten oder Luxusjachten. Es ist mehr als ein Übergeben von Produkt und Geld, das kannst du genauso online machen. Warum allerdings kommt der Gast zu dir? Richtig, er/sie möchte Kontakt zu einem Menschen.

Hier sind die Fragen, die ich den Gewinnern des Verkaufs-Battles gestellt habe. Sie sind nach drei Kategorien geordnet:

Mindset/Gedanken

- *Wofür machst du das?*

- *Was denkst du über das Verkaufen?*
- *Welche Gedanken sind förderlich bzw. hindernd?*
- *Welche Eigenschaften hat ein Top-Verkäufer?*

Welche nicht?

- *Ehrlichkeit oder/und Verkaufen? Entscheide dich!*

Gewohnheiten/Rituale

- *Was machst DU für deinen Erfolg?*
- *Wie bereitest du dich vor?*
- *Was machst du vor der Arbeit?*
- *Was pusht dich/wie pushst du dich?*
- *Welche Gewohnheiten führen zum Erfolg?*

Tools/Tricks

- *Was sind deine Rezepte?*
- *Gibt es Fragetechniken, die eher zum Erfolg führen?*
- *Was sind Fehler im Verkauf?*
- *Hast du einen Geheimtrick?*
- *Mit welchen Tools könntest du noch besser werden?*

Einleitung

Wie ist das Buch aufgebaut und wie sollst du es lesen?

Das Buch hat vier Parts. Zwischen den einzelnen Teilen besteht eine logische Verbindung.

Ich habe hierbei die Erkenntnis zugrunde gelegt, dass unser Denken unser Handeln bestimmt. Anders ausgedrückt: Deine Gedanken werden zu Taten, nicht umgekehrt. Deshalb ist Part 1, **Denken**, die Basis dieses Buches. Du musst das Buch wie einen Prozess verstehen, den du durchläufst. Eine Art Grundausbildung wie bei der Army, nur für den Verkauf. Du gehst die Kapitel Schritt für Schritt durch, nimmst dir die Rezepte zu Herzen und fängst an, nach ihnen zu leben und dann schaust du dabei zu, wie du zu einem der besten Verkäufer wirst, die es gibt. Du liest also zuerst Kapitel 1, denn das richtige Mindset ist die Basis für jeden weiteren Schritt auf dem Weg zum Erfolg. Unser Denken bestimmt nicht nur unser Handeln, sondern unser ganzes Leben.

Es folgt Part 2, **Handeln**. Dieses Kapitel liest du als nächstes. Wenn du das richtige Mindset hast, wirst du automatisch erfolgreicher sein. Doch um deine Performance weiter zu steigern, musst du wahrhaftig proaktiv etwas dafür tun. Die besten Tricks und Rezepte für deinen Erfolg.

Im Part 3 geht es dann um **äußere Einflüsse**. Dein Denken und Handeln wird von dir bestimmt. Allerdings gibt es wiederum äußere Einflüsse, die eine Auswirkung auf dich haben. Einen Teil dieser äußeren Einflüsse kannst du steuern und darum soll es in Part 3 des Buches gehen. Sei vorbereitet auf das Unvorbereitbare.

Der letzte Part heißt **Wording**. Dieses Kapitel soll dir dabei helfen, die richtigen Worte im Verkaufsgespräch zu finden. Viele Verkäufer benutzen

abgedroschene Phrasen wie: „Wie kann ich ihnen helfen?“ Solche Sprüche wirken träge, lahm, altbacken und geben dem Gast nicht das Gefühl, dass du dich wirklich für ihn und seine Wünsche interessierst. In diesem Kapitel lernst du außerdem, wie du mit häufig von Gästen genutzten Phrasen umgehst.

Wenn du diese Reihenfolge beachtest, wirst du mit dieser Bibel viel Spaß haben und als Verkäufer die Nummer eins in deinem Team werden. Du kannst ebenso in den einzelnen Kapiteln stöbern und dir Rezepte raussuchen, die direkt zu deinem Problem passen, welches du zurzeit beim Verkaufen hast. Ich empfehle dir, das Buch systematisch von vorn bis hinten durchzuarbeiten. Hinter dem Aufbau steckt ein Plan, der am besten funktioniert, wenn du alles von A nach B durchgehst.

Du kannst das Buch ebenfalls immer zwischendurch aufschlagen, um dir Inspiration und neue Energie zu holen. Wie gesagt, das ist deine Entscheidung. Genauso wie Erfolg oder Misserfolg – es ist einfach deine Entscheidung.

Viel Spaß!

Fehler im Verkauf und schlechte Angewohnheiten

Kennst du das? Du gehst in einen genialen Laden mit super Klamotten und dann fragt dich eine bezaubernde Dame „Wie kann ich ihnen helfen?“ und du denkst: „Wow! Ja, so möchte ich gerne begrüßt werden!“ Ein „Hallo“ dagegen hat eine andere Wirkung. Das kommt zu persönlich rüber und zu wenig respektvoll. Der Gast ist schließlich König. Weitere interessante Hilfestellungen zu diesem Thema findest du in Part 4, Wording. Wichtig ist ebenso, dass du auf deine Körperhaltung achtest. Eine gerade Haltung macht einen aktiven und zuverlässigen Eindruck.

Genauso wichtig, wenn nicht sogar noch wichtiger, ist dein Gesichtsausdruck. Das ist fast selbsterklärend. Gute Laune steckt an. Jedoch schreckt schlechte genauso ab. Versprühe positive Energie. Die Gäste sollen sich sofort wohlfühlen, wenn sie in deinen Laden kommen. Versuche allerdings nicht, aufgesetzt zu wirken. Du sollst so natürlich und frei wie möglich rüberkommen. Menschen schätzen Authentizität.

Vermeide Schubladendenken. Gehe auf jeden Gast unvoreingenommen heran. Glaube nicht sofort, dass du einschätzen kannst, was der- oder diejenige haben will, weil du denkst, dass du diesen Typ Mensch kennst. Jeder ist anders, jeder hat seine individuelle Seite. Bemühe dich, diese Seite herauszubekommen und denjenigen nicht in ein Raster zu pressen.

Schlechte Angewohnheiten

Es ist leicht, sich schlechte Angewohnheiten anzueignen, sie wieder loszuwerden allerdings umso schwerer. Es gibt viele Möglichkeiten, sich selbst zu trainieren, indem du dir zum Beispiel Zettel schreibst und sie an den Stellen aufklebst, die du ständig siehst, dich selbst reflektierst, dir deine Sätze oder deine Tätigkeiten gut durchdenkst, bevor du sie sagst oder machst. Es ist allerdings genauso hilfreich, dein Team mit einzubeziehen.

Sie sollen dich gleich darauf hinweisen, wenn ihnen etwas auffällt. Teile ihnen mit, welche schlechte Angewohnheit du ablegen möchtest und hol dir Tipps und Ratschläge ein. Beobachte, wie sie etwas sagen oder tun und mache es dir zu deinen positiven Angewohnheiten. In jeder Situation deines Lebens kannst du davon profitieren und darauf achten. Wenn du beispielsweise das Wort „aber“ aus deinem Wortschatz streichst und dafür „allerdings“ einsetzen möchtest, mach dich immer wieder selbst darauf aufmerksam. Schreib dir einen großen Zettel, kleb ihn sichtbar auf und erinnere dich somit selbst daran, teile es deinen Kollegen mit und arbeitet gemeinsam daran. Wenn du den Satz: „Nein, das haben wir nicht da“, streichen möchtest, setze dafür: „Ich bestelle es dir sehr gern“, ein. Sätze, die den Wunsch des Gastes verneinen, klingen nie positiv und übermitteln kein gutes Gefühl. Ein Nein klingt im ersten Moment immer negativ; achte darauf und stell dir Sätze zusammen, die immer in positive Richtung gelenkt sind. Es ist nicht schwer, nur eine Gewohnheit, und wir Menschen sind alle Gewohnheitstiere.

Du musst es wirklich wollen.

Einmal um die Welt reisen, den perfekten Partner finden, ein schönes Auto fahren. Wir alle haben Wünsche. Wir malen uns die Zukunft aus, wie sie sein könnte und haben dabei manchmal realistische und manchmal nicht so realistische Vorstellungen. Zu den unrealistischen Vorstellungen gehören die Träume. Wer würde nicht gerne mit einem Supermodel, egal ob männlich oder weiblich, auf dem Sonnendeck einer teuren Yacht liegen und Cocktails schlürfen. Für die meisten von uns wird das allerdings ein Traum bleiben. Unerreichbar. Wenn wir solchen Träumen allzu lange nachhängen, machen wir uns unglücklich.

Die Zukunft planst du besser mit etwas realistischeren Vorstellungen. Als nächstes wären da die Wünsche, doch die können uns meistens nur andere Menschen erfüllen. Was in unserer Macht liegt, sind die Ziele. Sie sorgen dafür, dass wir uns verwirklichen und ausgelastet sind. Sie geben unserem Leben einen Sinn und geben uns Struktur und Antrieb. Ziele müssen so gesetzt werden, dass sie erreichbar sind, dann sind es gute Ziele. Wenn wir gut darin sind, uns erreichbare und fordernde Ziele zu stecken, dann können wir es ebenfalls schaffen, uns Wünsche zu erfüllen und letztendlich sogar unsere Träume.

Es sollte also idealerweise dein Wunsch oder dein Traum sein, im Verkauf zu arbeiten, denn dann bist du der Erfüllung deiner Träume ganz nah. Du musst wirklich Bock auf den Job haben. Egal ob Aushilfe oder festangestellt. Du sollst den Job nicht nur benötigen, um Geld zu verdienen, sondern du sollst wirklich Feuer und Flamme für den Verkauf sein. Hab Leidenschaft. Sei bereit, auf Menschen zuzugehen. Sei offen für Neues und bereit, gewisse Dinge auszuprobieren.

Wichtig für Verkäufer, Führungskräfte und genauso für dich: Wie bekomme ich raus, ob Leidenschaft für den Verkauf da ist? Welche Fragen stelle ich mir und neuen Bewerbern? Der wichtigste Eindruck entsteht im Vorstellungsgespräch.

Schritt 1: Lebenslauf und Anschreiben anschauen

Schritt 2: Einladung zum Bewerbungsgespräch

Schritt 3: Probearbeit

Schritt 4: Probezeit

Schritt 5: Festanstellung

Empfehlung: Lebenslauf und das Anschreiben anschauen, jedoch weniger auf die Fähigkeit zum Verkauf achten, sondern eher auf den Menschen an sich, auf seinen Charakter. Passt derjenige ins Team? Kommt derjenige generell gut bei anderen Menschen an? Die fachlichen Kenntnisse kann ich relativ schnell ausbilden.

Das erste Bewerbungsgespräch muss nicht unbedingt im Büro oder im Meetingraum stattfinden, sondern wird in zwei Teile geteilt. Theorie und Praxis. Ein kurzes Gespräch zum Warmwerden und in der anderen Hälfte sollte der Bewerber seine praktischen Fähigkeiten unter Beweis stellen. Du lässt denjenigen ein Outfit zusammenstellen und schaust, ob er die Produkte miteinander kombinieren kann, wie er sich durch die Verkaufsräume bewegt und wie er auf die anderen Mitarbeiter wirkt:

- *Stellt er den anderen Mitarbeitern Fragen?*
- *Spricht er mit den anderen Mitarbeitern?*
- *Setzt er sich mit der Ware auseinander?*
- *Bekommt derjenige schon ein Gespür für das Team?*