

VERTRIEBS MANAGER

Beraten und Verkaufen

5 TIPPS FÜR BESSERE FRAGEN IM VERKAUFSGESPRÄCH



Fragen und gutes Zuhören sind wichtige Schlüssel für erfolgreiche Verkaufsgespräche. Darüber sind sich Verkaufsexperten einig. Gefragt wird trotzdem nach wie vor viel zu wenig.

von Franziska Brandt-Biesler

Tatsächlich ist es ein echtes Problem das Fragen zu lernen. Es wird uns nämlich in unserem Leben zunächst gründlich ausgetrieben. Wenn wir als kleine Kinder zu viele Fragen stellen, reagieren die Erwachsenen früher oder später genervt: „Jetzt hör doch mal auf mit der ewigen Fragerei!“. In der Schule geht es weiter: da fragt nur der Lehrer und der weiß auch gleich die richtige Antwort. In Ausbildung und Beruf ist es nicht anders. In den meisten Unternehmen gilt es immer noch zu „wissen wie es läuft“. Fragen sind da eher unerwünscht.

Es ist also kein Wunder, dass wir Verkaufs- und Kommunikationstrainer uns schließlich abmühen unseren Teilnehmern das Fragen und Zuhören beizubringen. Trotzdem ist es der Schlüssel für bessere Verkaufsgespräche, Verhandlungen und alle anderen Kommunikationssituationen. Doch die gute Nachricht ist: auch wer „spät“ anfängt kann das Fragen noch lernen.

Hier sind fünf Tipps für bessere Fragen im Verkaufsgespräch:

TIPP 1:

ECHTES INTERESSE ENTWICKELN

Manche Menschen sind von Natur aus neugierig. Sie haben im Verkauf einen echten Vorteil. Andere kochen lieber ihr eigenes Süppchen. Im Verkaufsgespräch kommen diese „Experten“ mit vorbereiteten Lösungen und Argumenten an und wundern sich, warum der Kunde diese nicht offen annimmt. Dabei sind wir Menschen eigentlich ganz einfach gestrickt. Wir wollen „gesehen“ werden. Wir möchten echtes Interesse beim Gegenüber spüren. Dann fühlen wir uns wohl. Im Verkaufsgespräch bedeutet das vor allem das Probleme des Kunden zu verstehen, um eine möglichst gute Lösung für ihn zu finden. Hier ist echte Detektivarbeit und gute Fragetechnik gefragt. Fragen wie: „Was würden Sie bei Ihrem bisherigen Lieferanten

ändern, wenn Sie könnten?“ oder „Auf einer Skala von 1-10, wobei 10 superzufrieden bedeutet, wie zufrieden sind Sie mit Ihrem bisherigen Lieferanten? Und was fehlt zur 10?“ sind Fragen, mit denen es möglich ist potentielle Probleme zu finden.

TIPP 2:

FRAGEN LERNEN

Obwohl vermutlich jeder Vertriebsmitarbeiter weiß, was offene und geschlossene Fragen sind, gelingt es vielen nicht, diese auch gezielt anzuwenden. Offene Fragen bringen echte Neuinformationen und um die geht es eigentlich im Verkaufsgespräch. Statt dessen nutzen die meisten vor allem geschlossene Fragen. Diese stellen eine These in den Raum und der Kunde bestätigt oder dementiert diese: „Brauchen Sie die Maschine hauptsächlich für kleinere Baustellen?“. Die Ausbeute an Informationen ist bei so einer Fragestellung eher gering. Die offene Frage: „Wo möchten Sie die Maschine überall einsetzen?“ bringt dagegen ausführlichen Input vom Kunden. Viele weitere Fragen erübrigen sich dadurch.

Ab und zu ist es allerdings auch Zeit für eine geschlossene Frage. Wenn der Ab-

VERTRIEBS MANAGER

schluss in Sicht ist, soll der Kunde sich entscheiden und dafür eignet sich am besten eine Frage, die er mit „Ja“ oder „Nein“ beantworten muss: „Kommen wir ins Geschäft?“ So eifrig Verkäufer während des gesamten Verkaufsgesprächs auch die geschlossenen Fragen einsetzen. Am Ende fehlt dann oft der Mut die endgültige Frage zu stellen.

TIPP 3: ZUHÖREN ÜBEN

Verkäufer, die das Fragen gelernt haben erleben, dass Verkaufsgespräche wesentlich einfacher werden. Sie müssen nicht mehr so hart arbeiten und kommen trotzdem zu besseren Ergebnissen. Nicht alle bringen allerdings die zweite wichtige Fähigkeit mit, die zum guten Fragen gehört: Zuhören.

Während der Kunde spricht, sind sie mit ihren Gedanken bereits bei ihren nächsten Antworten, Vorschlägen oder Argumenten. Die Hälfte der Informationen, die der Kunde gibt, vor allem aber die Feinheiten gehen ihnen so verloren. Viele sind zudem ungeduldig und unterbrechen ihren Gesprächspartner, wenn dieser vermeintlich zu lange braucht. Das ist nicht nur unhöflich, sondern führt ebenfalls zu Informationsverlust. Eine gute Übung ist nach jeder Antwort des Kunden eine Pause von einigen Sekunden entstehen zu lassen. Dadurch lernen Verkäufer Geduld. Gleichzeitig werden sie oft feststellen, dass der Kunde diese Gesprächspause nutzen um weiter zu denken. Nach der Pause spricht er dann weiter und bringt häufig neue Aspekte ins Gespräch ein.

Wer innerlich unruhig ist und Schwierigkeiten hat zuzuhören, kann durch Entspannungs- und Atemübungen zu mehr

Präsenz und Ruhe finden. Die Mühe lohnt sich - nicht nur im Verkaufsgespräch.

TIPP 4: ROTHER FADEN

„Jedes Gespräch läuft anders, deshalb kann ich mich nicht vorbereiten.“ Das ist ein Irrglauben, den ich in meinen Seminaren oft höre. Ich bin ganz anderer Meinung. Vertriebler, die den richtigen Ablauf eines Verkaufsgesprächs tief verinnerlicht haben, können diesen jederzeit abrufen und damit virtuos spielen. Ohne roten Faden wird es nicht nur schwierig das Gespräch aktiv zu führen, es ist auch fast unmöglich, die richtigen Fragen zum richtigen Zeitpunkt zu stellen. Die Folge: Das Gespräch endet mit einem weitaus schlechteren Ergebnis als es möglich wäre. Der Schlüssel für den professionellen Dialog mit dem Kunden sind wieder: Fragen. Mit ihrer Hilfe kann der Verkäufer jederzeit das Gesprächsthema lenken, die Führung übernehmen und so die zur Verfügung stehende Zeit optimal nutzen.

TIPP 5: FRAGEN PLANEN

Das alles ist leichter gesagt, als getan. Da wir, wie anfänglich beschrieben, ungeübt im Fragen sind, fällt es schwer diese in Gesprächen öfter einzusetzen. Aus meiner Erfahrung hilft es vor jedem Gespräch 10 bis 15 offene Fragen aufzuschreiben und diese mit in das Gespräch zu nehmen. Zum einen erkennt der Kunde diese Notizen als gute Vorbereitung an. Zum anderen hilft der „Spickzettel“ das Gespräch jederzeit wieder auf einen guten Weg zu bringen. Und gut heißt in diesem Fall: Der Kunde spricht viel, der Verkäufer hört zu und beide gemeinsam finden eine optimale Lösung.



BUCHTIPP: „VERKAUFEN UND ÜBERZEUGEN MIT FRAGEN - DIE BESTEN FRAGEN FÜR ERFOLGREICHE VERKAUFGESPRÄCHE“

In Franziska Brandt-Bieslers Buch „Verkaufen und Überzeugen mit Fragen - Die besten Fragen für erfolgreiche Verkaufsgespräche“ erfahren Sie alles zum Thema Fragen im Verkaufsgespräch. Im Buch werden nicht nur Hintergründe und die richtige Haltung und Technik beim Fragen erklärt. Es bietet vor allem 400 Verkaufsfragen, die Vertriebler für ihre Vorbereitung und die Verfeinerung ihrer Gesprächsführung nutzen können. Wer mit diesem Buch aktiv arbeitet wird garantiert ein besserer Verkäufer, verspricht die Autorin.



Franziska Brandt-Biesler ist seit 2000 Verkaufstrainerin mit eigenem Vertriebsbackground. Mit ihrer VERTRIEBSWERKSTATT hat sie sich auf den technischen Vertrieb spezialisiert. 2017 ist ihr drittes Buch zum Thema Verkauf erschienen. Sie ist Lehrbeauftragte an der Hochschule Luzern und Gewinnerin des internationalen deutschen Trainingspreises in Bronze 2012.