

Gute Verkaufstrainings gibt es nicht

Heute werden wir überschwemmt mit Angeboten, wie wir unsere Leistung besser verkaufen können. Gesprächsvorbereitung, Bedarfsanalyse, Einwand- und Vorwandbehandlung sowie Abschlusstechniken sollen den schnellen Geschäftserfolg sichern. Eigentlich ist Wissen um gute Kommunikation und Dialektik die viel ehrlichere Alternative.

Drei Bereiche sind für eine gute Kundenbeziehung wichtig:

- **Kommunikation bezeichnet den Austausch von Informationen; Dialektik bezeichnet die Kunst der Unterhaltung.** Diese beiden Bereiche sind unabhängig von Produkt oder Dienstleistung, sie sorgen aber dafür, dass wir uns „gut“ unterhalten können.
- **Das Wissen um die Vorteile eines Produktes für einen Kunden** füllt Kommunikation mit Inhalt. Indem wir es schaffen, im Gespräch gemeinsam mit unserem Kunden Vor- und Nachteile abzuwägen, schaffen wir eine Basis für eine Kaufentscheidung.
- **Der gute Umgang mit dem Kunden nach dem Kauf und im Tagesgeschäft** sorgt für eine Langzeitbeziehung und für gute Partnerschaft. Er ist eine wichtige Größe im weiteren Ausbau einer Kunden- Lieferantenbeziehung.

Nur mit Kommunikation zu verkaufen, heißt überreden, nicht überzeugen. Diese Hoffnung auf den schnellen Abschluss wird leider viel zu oft vermittelt.

Vielleicht wäre ein „Kundenbeziehungstraining“, das die Elemente Kommunikation, Dialektik, Produktwissen und partnerschaftliches Verhalten enthält, langfristig die bessere Alternative.