



VERKAUFSSCHULUNG

# RAN AN DEN KUNDEN!

ECHE VERKAUFSSCHULUNGEN SIND BIS HEUTE KEIN BESTANDTEIL DER AUGENOPTIKER-AUSBILDUNG. DIE BEIDEN MÜNCHENER TRAINER MARTIN GROSS UND PAUL JOHANNES BAUMGARTNER HABEN DESHALB EIN SPEZIELLES VERKAUFSSMINAR („PIMP MY OPTIKER“) ENTWICKELT UND PLAUDERN IN EYEBIZZ AUS DEM NÄHKÄSTCHEN – DIESMAL ÜBER DIE KÖRPERSPRACHE UND SELBSTMOTIVATION

„TELL ME WHY I don't like Mondays“. Wir alle kennen genügend Situationen, in denen unsere Motivation und Begeisterung schwindet: Der Montagmorgen als solcher, ein Berg Gläser in der Werkstatt, der abgearbeitet werden muss oder gleich der erste Kunde des Tages, der mit einer Beschwerde daher kommt. Mit jeder Minute spüren wir, dass unsere Motivation und unsere positive Ausstrahlung verschwinden. Und unser Körper spricht - und zwar eine deutliche Sprache.

Stellen Sie sich folgende Situation vor: Sie schwitzen gerade über einer Bohrbrille, die in 30 Minuten fertig sein muss. Die Ladenglocke klingelt, alle Kollegen bedienen bereits und Sie müssen weg von Ihrer Bohrbrille, ran an den Kunden. Und der will ausgerechnet jetzt eine neue Brille. Bemüht freundlich kriegen Sie noch Ihre (wie wir finden: unsägliche) Frage „Was haben Sie sich denn vorgestellt?“ raus. Gleichzeitig könnten Sie sich an dieser Stelle aber Ihre ganze Freundlichkeit sparen, denn Ihre Körpersprache vermittelt Ihrem Gegenüber etwas ganz anderes: „Du störst!“ (Was er auch wirklich tut). „Hast du vielleicht irgendeine Vorstellung, welche wichtige Arbeit ich wegen dir jetzt liegenlassen muss?“ (Nein, hat er nicht, und es soll ihn

auch nicht die Bohne interessieren). „Wegen dir habe ich jetzt große Schwierigkeiten! Du kriegst ja keinen Ärger, wenn die Brille nicht pünktlich fertig ist. Du nervst!“

Weil wir gut erzogen sind, sagen wir das unserem Kunden natürlich nicht. Aber wenn wir schon so gut erzogen sind, warum teilen wir es unserem Kunden dann ungeniert durch unsere Körpersprache mit? Unser Körper sagt alles über uns aus. Man kann – sofern man es trainiert

**„Körpersprache ist der Ausdruck unserer Wünsche, unserer Gefühle, unseres Wollens, unseres Handelns. Sie verkörpert unser Ich“.**

*Samy Malcho, Körpersprachen-Papst*

hat – versuchen, mit freundlichen Worten die eigene Stimmung zu vertuschen. Aber mit dem Körper gelingt das nicht. Die Zunge kann lügen, der Körper nicht.

Die Situation ist wirklich nicht einfach: Die Bohrbrille muss fertig werden, und trotzdem hat der neue Kunde natürlich ein Recht darauf, freundlich und mit der gleichen Begeisterung bedient zu werden, wie jeder andere Kunde, der einen glücklicheren Zeitpunkt für seinen Besuch gewählt hat. Weil diese zwei Dinge zumindest auf den ersten Blick nicht zusammenpassen wollen, müssen Sie an Ihrer Kör-

persprache arbeiten. Damit können Sie sich und Ihren Körper dazu bringen, trotz Stress in der Werkstatt Freude ausstrahlen und dem Kunden das Gefühl zu geben, dass er herzlich willkommen ist.

**TIPP:** Treffen Sie die Feststellung: Ich kann die Situation nicht ändern. Sie ist einfach so, wie sie ist. Sie gehört zu meinem Beruf!

**TIPP:** Beschließen Sie: Wenn ich schon die Situation nicht ändern kann, dann muss ich eben meine Einstellung zu dieser Situation ändern! Ohne diese Situation könnte ich und auch mein Geschäft nicht existieren. Wir leben ausschließlich vom Verkauf und nicht von der Werkstatt!

**TIPP/ÜBUNG:** Erkennen Sie den strategischen Punkt, an dem das eigentliche Dilemma beginnt: Das ist nämlich die Tür von der Werkstatt zum Verkaufsraum. Und diese braucht jetzt eine neue Bedeutung.

Machen wir ein Gedankenexperiment, bei dem Sie all Ihre Phantasie einsetzen sollten. Stellen Sie sich dabei vor, diese Tür zwischen Werkstatt und Verkaufsraum ist ab sofort keine Tür mehr, sondern eine Schleuse, bei deren Durchschreiten Sie eine Metamorphose durchmachen. Etwa so wie im Film „Stargate“.

Vor dem Durchschreiten dieser Schleuse waren Sie ein Handwerker im grauen Kittel, der gebückt an seinem Arbeitsplatz saß und sein gesamtes handwerkliches Können hochkonzentriert einem kleinen, wertvollen Gegenstand widmete.

Beim Klingeln der Ladenglocke stehen Sie auf und wollen durch das Rechteck gehen, das bis vor kurzem noch eine Tür für Sie war. In diesem Moment, also beim Passieren dieser Schleuse, richtet sich Ihr Körper wie von Zauberhand plötzlich auf, Ihre Augen bekommen Glanz, Sie blicken an sich herunter und stellen fest, dass Sie auf einmal die tollsten Kleider tragen, in denen Sie sich superwohl fühlen. Sie hören eine kräftige Fanfare und im selben Moment schärfen sich Ihre Sinne: Sie weiten die Augen und nehmen bewusst alles wahr, was um Sie herum passiert. Sie spitzen die Ohren und sind plötzlich hellhörig wie ein Luchs. Und Sie spüren plötzlich sich selbst, wie Sie festen Schrittes auf Ihren Kunden zugehen, ihm die Hand geben und ihn freundlich abholen, um eine tolle, aufregende Zeit mit ihm in Ihrem Geschäft zu erleben. Ihr Körper spricht eine Sprache. Ob sie so positiv ist,

**CHECKLISTE**

- › Sind Sie sich der generellen Bedeutung Ihrer Körpersprache bewusst?
- › Analysieren Sie Ihren eigenen Gang
- › Wie könnten Ihre Kunden Sie aufgrund Ihrer Körpersprache empfinden?
- › Verstärken Sie Ihre positive Kommunikation durch Ihre Körperhaltung („Walk what you talk“)
- › Gewinnen Sie Ihre Kunden für sich persönlich, Ihre Ideen und Ihre Produkte.
- › Streifen Sie bei jedem Durchschreiten der Tür zwischen Werkstatt und Verkaufsraum Ihren grauen Kittel ab - und „glänzen“ Sie



entscheiden allein Sie.

Die ersten unserer Seminarteilnehmer bei „Pimp My Optiker“, die diese Methode einsetzen, gaben uns als Feedback: „Ich hätte nie gedacht, dass sich allein durch Vorstellungskraft so eine Veränderung in meiner Körpersprache erzielen lässt, aber mir fehlt noch der letzte Impuls. Ich schaffe es noch nicht, diesen Schalter umzulegen, wenn ich aus der Werkstatt raus- und in den Verkaufsraum reingehe“. Doch auch dafür gibt es Lösungen. Beispielsweise in Form des viel geschmähten, aber sehr plakativen Smiley-Zeichens, das man sich in DIN A4-Größe neben die Tür hängt, die jetzt eine Schleuse ist.

Tolle Erfolge kann aber auch ein handelsüblicher Lichtschalter bringen, den Sie direkt neben der Schleuse anbringen und den Sie jedes Mal ganz bewusst umlegen, wenn Sie die Werkstatt in Richtung Laden verlassen. Schalter nach oben bedeutet dann sinngemäß „Ich gehe jetzt in den Verkaufsraum und zeige mich dort bedingungslos und mit aller Freude von meiner besten Seite“. Schalter nach unten bedeutet „Ich bin wieder zurück in der Werkstatt, ich kann mich wieder auf meine Handwerksarbeit konzentrieren, und meine Körpersprache ist dabei zweitrangig“.

Probieren Sie es aus – und wandern Sie zwischen den Welten. ■

**Martin Groß** (41) ist gelernter Augenoptiker mit vielen Jahren Berufserfahrung in allen Bereichen der Optikbranche. Nach einer Trainerausbildung bei Richardson powersales in Los Angeles und New York arbeitet er heute unter anderem als Verkaufstrainer in der Augenoptiker-Branche.



**Paul Johannes Baumgartner** (36) ist freiberuflicher Kommunikationstrainer und Nachmittagsmoderator bei Deutschlands erfolgreichster Radiostation ANTENNE BAYERN in München. Seine Sendungen hören stündlich rund 1 Mio. Hörer.

