

BEGEISTERT VERKAUFEN

# Ran an den Kunden!



Echte Verkaufsschulungen sind bis heute kein Bestandteil der Augenoptiker-Ausbildung. Die beiden Münchener Trainer Martin Groß und Paul Johannes Baumgartner haben deshalb ein spezielles Verkaufsseminar („Pimp My Optiker“) entwickelt und plaudern in EYEBizz aus dem Nähkästchen – diesmal über die Begeisterung beim Verkaufen

Eine Frage haben Sie sich vielleicht auch schon einmal gestellt: Was unterscheidet Spitzenverkäufer von ihren Durchschnittskollegen? Der tolle Verkäufer hat ja keinen Zaubertrank, keine geheimnisvollen Kräfte und auch keine genetischen Vorteile. Was also macht er anders als andere Verkäufer?

Die Antwort ist einfach: Der Unterschied liegt in der eigenen Einstellung. Ein Durchschnittsverkäufer müht sich täglich (mal mehr, mal weniger) und kommt trotzdem nicht über das Mittelmaß hinaus. Und mit einer banalen, in vielen Augenoptikergeschäften zu beobachtenden „Argumentationstechnik“ von der Sorte „auch nicht

schlecht“, „tolles Flexscharnier“, „gute Qualität“ oder „ist zur Zeit Mode“ wird er seine Verkäufe auch kaum verbessern. Die ganze Zeit spürt man in solchen Gesprächen die Angst vor dem „Nein“ des Kunden. Und es werden keine oder die falschen Fragen gestellt. Eindrücklicher kann man das Desinteresse an einem Kunden kaum zum Ausdruck bringen.

Manchmal liegt die vermeintliche Erlösung am Ende sogar in einem Hinhalten, zum Beispiel in der Aussage „Überlegen Sie es sich einfach noch einmal“ oder der Bestellung zusätzlicher Modelle bei irgendwelchen Herstellern. Gerade so, als gäbe es in einem Sortiment von

mehr als 1.000 verschiedenen Brillenfassungen keine einzige, die besser als nur „nicht schlecht“ ist. Falls doch, müsste man sich über den Fassungs-Einkauf mehr als ernsthafte Gedanken machen.

Sie halten das für eine Übertreibung? Leider nein! Bei unseren Testkäufen erleben wir genau dieses unkoordinierte Vorgehen immer wieder und spüren bei vielen Augenoptikern, dass sie nicht den

**Man muss eine große Zuneigung zu dem Produkt aufbauen, das man verkaufen will**

Hauch einer Ahnung von dem haben, was sie gerade tun. Woher sollen sie es auch

können? Hand auf's Herz, liebe Kollegen: Wer hat sich nach dem Abschluss seiner handwerklichen Ausbildung verkäuferisch weitergebildet? Wer besucht regelmäßig Seminare und Verkaufsschulungen? Den „geborenen Verkäufer“ gibt es nur ganz selten; es ist also keine Schande und insbesondere kein Eingeständnis, etwas nicht zu können, wenn man sich entsprechend fortbildet.

Das „mit Begeisterung verkaufen“ beginnt in uns selbst, in unserer Seele, in unseren Überzeugungen und Werten. Wir müssen eine große Zuneigung zu dem Produkt aufbauen, das wir verkaufen wollen. Wir müssen unsere Brillen lieben. Es muss uns erkennbar Freude machen, unseren Kunden verschiedene Brillen aufzusetzen und ihnen zu erklären, zu welchem Outfit ein bestimmtes Modell besonders toll aussieht. Wir müssen mit Begeisterung vermitteln, dass es keine Brille gibt, die zu allem passt. Wir dürfen keine Angst vor dem Preis haben und niemals Brillen aus unserem Sortiment auf irgendeine Weise schlechtmachen.

Positive Gedanken produzieren eine positive Einstellung. „Wenn keine Begeisterung in dir selbst brennt, kannst du auch keine Begeisterung bei deinem Kunden entzünden“, sagt ein asiatisches Sprichwort. Und auch der bekannte Verkaufstrainer Norbert Detroy ist überzeugt: „Erst tiefes Interesse, wie man es für ein Hobby aufbringt, ermuntert uns dazu, uns Tag und Nacht damit zu beschäftigen. Faszination ist das Ergebnis.“

**Positive Gedanken produzieren eine positive Einstellung**

Man sieht: Die Einstellung macht den Unterschied! Wir müssen endlich verinnerlichen, dass wir Verkäufer sind – weil die Kunden uns so sehen und sehen wollen. Ein verknöchertes Berufsbild vom Gesundheitshandwerker interessiert sie nicht. Den meisten Augenoptikern fällt das bis heute schwer.

Obwohl es oft weit größeren Bedarf gäbe, verkaufen viele Kollegen dem Kunden, der ihnen gerade gegenüber sitzt, nur eine einzige Brille – er hat ja auch nur nach einer einzigen gefragt. Vermutlich steckt die Befürchtung dahinter, das Angebot einer Sport-, Bildschirm oder Abendbrille könnte eine Reaktion wie „Sie wollen mir ja nur etwas aufschwätzen!“ zur Folge haben. Und die Angst, dem nichts entgegen zu können.

**Ein Augenoptiker lebt nicht vom Beraten, sondern vom Verkaufen**

Die meisten Augenoptiker sehen sich mehr als Berater denn als Verkäufer. An dieser Stelle muss aber der Hinweis erlaubt sein, dass man nicht vom Beraten, sondern vom Verkaufen lebt. Warum sollte man die Absicht, aktiv zu verkaufen, nicht offen eingestehen? Was ist daran schlimm? Der Kunde soll von seinem Kauf doch ebenfalls profitieren. Warum sollte man ihm also nicht offen und ehrlich sagen: „Natürlich möchte ich an Sie verkaufen. Sie haben mit diesen Brillen ja auch einen großen Ge-

**Ein guter Verkäufer will nicht nur Umsatz machen, sondern weiterempfohlen werden**

winn - diese ist perfekt für den Sport, die zweite für den Sonnenschutz, diese für Ihr Businessoutfit und jene passt am besten zu Ihrem Freizeitlook.“ Wer das seinen Kunden mit Begeisterung vermitteln kann, wird auch Begeisterung ernten. Der Kunde ist dabei der Gewinner – und der Verkäufer der Gewinnbringer.

**Der Kunde ist der Gewinner – und der Verkäufer der Gewinnbringer**

Ein guter Verkäufer will nicht nur Umsatz machen, sondern weiterempfohlen werden. Das funktioniert am besten, wenn seine Kunden zufrieden sind. Nur: Wer ist mit einer Minimallösung zufrieden – oder gar begeistert davon? Erinnern Sie sich, wie aufgeregt Kinder von ihren Erlebnissen erzählen, wie Sie selbst vom letzten Urlaub berichten, eindrucksvolle Szenen aus einem Film schildern, der Sie beeindruckt hat, wie Sie den Score der letzten Golfrunde oder das letzte Tennismatch beschreiben. Nehmen Sie genau diese Form der Begeisterung mit in den Verkauf - und Sie werden erfolgreicher verkaufen. Oder wie ein kluger Mensch einmal sagte: „Mach' einfach deinen Beruf zum Hobby, dann musst du nie wieder arbeiten!“

**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.

