

Helmut Seßler: Der Beziehungsmanager

Helmut Seßler

Der
Beziehungs-
manager

Noch mehr Erfolg im Verkauf durch
wirkungsvolle Beziehungsstrategien

INtem® Media

Seßler, Helmut:
Der Beziehungsmanager
Noch mehr Erfolg im Verkauf durch wirkungsvolle Beziehungsstrategien

ISBN Nr. 978-3-9816341-0-5

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwendung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Autors unzulässig. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikrofilmverfilmungen sowie die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

© 1997 beim Autor
Umschlag, Druck und Bindung: INtem® Media, Mannheim

© Bildquellen: (fotolia.com)

© sebastian kaulitzki 1908789_L, © Dylan J Burrill 4974584_M, © Anatolij Meshkov 4991859_M, © Helmut Niklas 2330807_M, © Lev Dolgatshjov 2200692_M, © Julien Rousset 4827856_M, © SBB 2380797_M, © Dmitry Khochenkov 2979123_M, © appler 3980522_M, © Ivan Grlc 410396_M, © Andres Rodriguez 3093443_M, © Kirsty Pargeter 5644912_M, © Edyta Pawlowska 160514, © Simon Jung 5774194_M, © Angie Lingnau 1807957_S, © goce risteski 699133, © Jocky 197219, © endostock 429791_M, © fotoflash 2389434_M, © pero-design 2399819_M, © Piotr Wardyński 4022583_M, © Julien Rousset 4827856_M, © Franck Boston 3089995_M, © androfröll 5219789_M, © Giordano Aita 5512949_M, © Wolf 4977451_M, © Maria.P. 2748166_M, © DerekL 5729491_M, © Daniel Käsler 1014510_M, © Johanna Goodyear 4032162_M, © Aurelio 4977665_M, © onlinebewerbung.de 2490543_M, © Tatyana Gladskih 5086653_S, © Karen Struthers 888728_M, © Kristian Peetz 4782607_M, © Maria.P. 2259389_M, © Andres Rodriguez 4519898_M, © Chris Gloster 2991095_M, © Elena Pokrovskaya 62667_M, © Goran Bogicevic 2825980_M, © René, Jansa 4418125_M, © michanolimit 4321519_L, © Irochka 4041475_M, © Marty Kropp 4188852_M, © Konstantinos Kokkinis 35983_M, © chrisroll 3266118_M, © Marc Dietrich 663047, © Eric Martinez 5512228_M, © Richard Blaker 3898064_M, © Jovan Nikolic 5456315_M, © Sascha Tiebel 5162442_M, © Helmut Niklas 2471987_M, © Kutum 3821672_M, © lusi78 5945103_M, © Alexandre Belinski 2652592_M, © Stefan Katzlinger 2597204_M, © Popsy 1315214_M, © Onidji 3869035_L

Der Autor

Helmut Seßler ist Gründer und Geschäftsführer der INtem® Unternehmensgruppe sowie Ansprechpartner für bundesweite und internationale Qualifizierungsprojekte im Vertrieb. Er ist seit über 20 Jahren erfolgreich als Verkaufstrainer und Verkaufstrainer-Ausbilder tätig. Er steht für die messbare und nachhaltige Umsetzungsorientierung von Weiterbildungsmaßnahmen.



Helmut Seßler hat mit dem INtem® Team drei Deutsche Trainingspreise, einen Weiterbildungsinnovationspreis und neun Internationale Deutsche Trainingspreise gewonnen.

Er ist Autor mehrerer Bücher zu den Themen Beziehungsmanagement, Verkauf und Führung. Er ist Gründungsmitglied im Q-Pool 100 e.V., der Offiziellen Qualitätsgemeinschaft internationaler Wirtschaftstrainer und -berater e.V.

Weitere Key Points:

- Gründer des Instituts für Trainingsentwicklung und Methodenforschung (INtem®)
- Gründer und Inhaber des INtem® Media-Verlags
- Gründer der European Learning Academy (ELA®)
- NLP Master Practitioner, Trainer und Lehrtrainer DVNLP
- NLP Coach und Lehrcoach DVNLP
- Neuro Systemischer Coach
- INtem®-Konzepte wurden bereits 13 Mal ausgezeichnet
- Zertifiziert nach Michael Grinder (Gruppendynamische Ausbildung)
- Bankkaufmann, Betriebswirt, Immobilienfachwirt
- Master of Business Administration (MBA) Human Resources Management
- Verfasser zahlreicher Fachartikel und Autor mehrerer Bücher
- Seit mehr als 30 Jahren im Verkauf
- Gründungsmitglied im Q-Pool 100 – Die Offizielle Qualitätsgemeinschaft internationaler Wirtschaftstrainer und Berater e.V.
- Mitglied bei der German Speakers Association e.V.
- Mitglied seit über 20 Jahren im BDVT (Berufsverband für Trainer Berater und Coaches e.V.)
- Mitglied des Deutscher Fachjournalisten Verbands

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	11
Zum Anfang eine Geschichte.....	13
Auf ein offenes Wort!.....	20
Wie Sie am meisten von diesem Buch profitieren können.....	23

Teil I: Erfolgreich mit sich selbst umgehen

Kapitel 1: Ihr Glaube an sich wird Ihre Zukunft ändern..... 31

Sie bestimmen die Realität.....	34
Von Glaubenssätzen und Wertedenken.....	36
Die Negativ-/Positiv-Spirale.....	39
Was Sie tun können, um Erfolg zu haben.....	45
Glauben Sie an Ihren Verkaufserfolg und Ihre Fähigkeiten.....	49
Wie Sie in die Zukunft schauen können.....	51
Langzeiterfolg durch Glaubenssätze und Werte.....	54

Kapitel 2: Die Spielregeln des Erfolgs..... 58

Haben Sie Mut, etwas auszuprobieren!.....	59
Arbeiten Sie mit Spaß und Engagement im Verkauf.....	62
Übernehmen Sie die volle Verantwortung für Ihren Erfolg.....	64
Wie Sie sich an Misserfolgen weiterentwickeln können.....	66
Mehr Erfolg im Team.....	68
Ehrlich währt am Längsten.....	71
Ohne Fleiß kein Preis.....	72
Das Geheimnis der Langzeitmotivation.....	75

Kapitel 3: Was Sie heute denken, entscheidet über Ihren (Verkaufs-)Erfolg von morgen..... 78

Wie Ihre Gedanken über Ihre Zukunft entscheiden.....	79
Über den richtigen Umgang mit sich selbst.....	86
Es liegt in Ihrer Hand, wie Sie es sehen.....	91
Wie Sie Probleme in Chancen umwandeln können.....	97

Kapitel 4: Lieben Sie das, was Sie tun..... 102

Was Sie verkaufen, sollten Sie grundsätzlich kennen.....	104
--	-----

Die Identifikation mit Ihren Produkten bestimmt den Erfolg.....	105
Die Identifikation mit Ihrem Unternehmen bringt Erfolg.....	106
Erfolg durch die Identifikation mit Ihrer Verkaufstätigkeit.....	108
Erfolg durch die Identifikation mit dem Kunden.....	111

Teil II: Erfolgreich mit anderen umgehen

Kapitel 5: Der Markt hat sich geändert – der Verkäufer auch?	119
Was Kundenbindung bewirkt.....	121
Wie Sie mehr Leistung bieten, und was es Ihnen nützt.....	124
Verkäufer oder Beziehungsmanager.....	128
Kapitel 6: Der Verkäufer als Beziehungsmanager	133
Die hohe Kunst im Umgang mit Menschen.....	133
Ich bin wichtig (aber nur für mich!).....	134
Beziehungskiller – Beziehungsförderer.....	135
Beziehungsmanagement – die Zauberformel der Zukunft.....	137
Die Welt des Kunden betreten.....	140
Sie haben nur eine Chance.....	144
Sagen Sie Ihrem Kunden sein Lieblingswort.....	147
Wie Ihnen ehrliches Interesse am Kunden hilft.....	150
Über den Mut, Ihre eigene Individualität zu entwickeln.....	152
Warum wir nur einen Mund, aber zwei Ohren haben.....	154
Stärken von Selbstwertgefühl des Kunden bewirkt Wunder.....	160
Wie wichtig der Standpunkt Ihres Kunden ist.....	164
Bieten Sie Ihrem Kunden Nutzen.....	165
Freuen Sie sich über Ihre Kunden.....	170
Kapitel 7: Der aktive Beziehungsmanager	175
Ihr Umsetzungsprogramm.....	175
Das 3-Monats-Umsetzungsprogramm.....	177
Informationen zum INtem-Institut u. den INtem-Trainings	181
Trainingspreise – Bereits mehrfach ausgezeichnet.....	181
Das INtem IntervallSystemTraining.....	182
Sechs Säulen.....	185

Die INtem Trainerausbildung.....	187
Referenzliste.....	189
Zertifizierung DIN EN ISO	190
Coaching-Brief.....	191

Vorwort

Was Sie mit diesem Buch erreichen können

Lesen Sie, welche ungeahnten Möglichkeiten Ihnen das Beziehungsmanagement als Kundenberater und Verkäufer bringt. Darüber hinaus kann Ihnen dieses Buch dabei helfen, sich selbst besser kennenzulernen, um mehr Spaß an der Arbeit zu finden. Sie werden die Spielregeln des Erfolgs kennenlernen und warum es wichtig ist, an sich zu glauben. Sie erfahren, wie Sie Probleme in Chancen umwandeln und Ihr Verhalten positiv verändern können, wie Sie aus dem alten Trott herauskommen.

Weiter wird Ihnen vermittelt, wie Sie das Beziehungsmanagement bei Ihrem Kunden erfolgreich anwenden können. Sie erfahren, wie einfach es ist, die Welt Ihres Kunden zu betreten und sie mit seinen Augen zu sehen sowie die Wünsche Ihres Kunden zu erkennen, um ihm somit Nutzen zu bieten. Weiterhin erlernen Sie die richtige Einstellung und das richtige Verhalten, um bei Ihren Kunden sicher zum Abschluss zu kommen.



Das Buch bietet Ihnen Möglichkeiten, sich selbst zu motivieren. Sie werden leicht und spielerisch zum erfolgreichen Beziehungsmanager und damit mehr und partnerschaftlicher verkaufen. Ist das nicht ein Ziel, für das es sich lohnt, die bisherige Einstellung zu überprüfen, um ggfs. neue Möglichkeiten zu nutzen? Ein Ziel, für das es sich lohnt, etwas Zeit zu investieren? Probieren Sie es aus. Sie wissen ja – Übung macht den Meister.

„Genie besteht immer darin, dass einem etwas Selbstverständliches zum ersten Mal einfällt.“ *Hermann Bahr*

Versuchen Sie, auf Ihrem Gebiet ein Kenner und Könnner zu werden. Dieses Buch wird Ihnen helfen, Ihr Beziehungsmanagement täglich zu verbessern.

Helmut Seßler

Einführung

Zum Anfang eine Geschichte

Joe, ein Student aus Heidelberg, wollte sich in den Semesterferien etwas Geld verdienen. Als er überlegte, womit er möglichst viel verdienen könnte, hörte er von der Möglichkeit, in Kanada als Holzfäller zu arbeiten, was eine lukrative Sache sei. Kurz entschlossen buchte Joe einen Flug, setzte sich in die Maschine und flog nach Kanada. Im Holzfällercamp angekommen, stellte er sich dem Vorarbeiter vor. Dieser schaute ihn an und sagte „It’s okay, Joe, Du bist unser Mann“, denn Joe war ein kräftiger Bursche. „Halt, halt“, sagte Joe, „so schnell geht das nicht. Sag´ mir erst einmal, was ich bei Euch verdiene.“ Der Vorarbeiter antwortete: „Du bekommst pro gefälltten Baum 100 kanadische Dollar! Also, fang gleich an!“ „Halt, halt“, sagte Joe abermals, „wieviel Bäume fällt man denn so pro Tag?“ Auch diese Frage konnte der Vorarbeiter beantworten, denn durchschnittlich fällt ein kräftiger Holzfäller 5 Bäume am Tag. „Nun,“ rechnete Joe, „5 Bäume mal 100 Dollar, das wären 500 Dollar pro Tag, mal 4 Wochen, das ergibt 14.000,- - Dollar. Tolle Sache“, dachte er, „dafür werde ich auch hart arbeiten!“ Joe sagte zu, bezog sein Quartier und stand am nächsten Morgen ausgeruht bei strahlendem Sonnenschein auf. Joe erhielt eine Axt, man teilte ihm Bäume zu – und los ging’s. Joe spuckte in die Hände, er schlug einen Baum nach dem anderen. Er arbeitete wirklich hart. Als es Abend war, hatte Joe tatsächlich 5 Bäume gefällt. Stolz ging er ins Camp zurück und rechnete nochmals nach. „5 Bäume mal 100 Dollar mal 4 Wochen...“ Mit einem zufriedenen Lächeln legte er sich schlafen. Der nächste Tag begann. Joe kam aus seiner Hütte, die Sonne lachte, er nahm die Axt und begab sich wieder in sein Arbeitsrevier. Er schlug kräftig zu und arbeitete hart wie am Vortag. Doch abends hatte er nur 4 Bäume gefällt! „Ach was“, dachte Joe, „nur 4 Bäume, dabei habe ich doch ebenso hart gearbeitet wie gestern. Naja, vielleicht bin ich noch etwas verpannt von gestern, aber das wird sich ändern.“ Er ging wieder ins Camp und ruhte sich aus. Am nächsten Morgen stand er pünktlich in seinem Gebiet, schlug aufs neue Baum für Baum, doch es lief



nicht wie erwartet. Trotz doppelter Anstrengung hatte Joe am Ende des Tages lediglich 3 Bäume gefällt. Etwas deprimiert fragte er seinen Kollegen „Sag mir doch, was mache ich falsch? Ich arbeite wie wild. Ich gehe voller Engagement an die Arbeit, spucke in die Hände und arbeite jeden Tag mehr als am Tag zuvor. Und dennoch fälle ich mit jedem Tag weniger Bäume. Ich brauche aber das Geld. Kannst Du mir einen Rat geben? Was mache ich nur falsch?“ Doch der Kollege wusste auch keinen Rat, er hatte aber gehört, dass es weit entfernt in den Bergen einen alten, weisen Holzfäller geben sollte, der sich in allem auskennt, was mit dem Bäumefällen zusammenhängt, ein uralter „Holzfällerrecke“ mit dem Namen Jack, der auf alle Fragen Antworten wüsste. Als Joe dies hörte, machte er sich auf den Weg, um den Alten aufzusuchen und ihn um Rat zu fragen. Nach einem anstrengenden Tagesmarsch traf er bei dem alten „Lumberjack“ ein. Müde und erschöpft setzte er sich hin und klagte sein Leid. Er erzählte: „Ich arbeite wie ein Stier, immer mehr. Und dennoch – je mehr ich arbeite, desto weniger Bäume fälle ich. Kannst Du mir sagen, was ich falsch mache?“ Jack hörte aufmerksam zu. Und nach langem Überlegen fragte er: „Sag mir Joe, wann hast Du denn zum letzten Mal deine Axt geschärft?“



Sie werden sich nun fragen, was diese Geschichte mit unserem Buch zu tun hat?

Was für die Holzfäller die Axt ist, ist für Verkäufer Wissen, Können und die Einstellung zu sich, zur Arbeit und zu seinem Kunden. Die Axt schärfen heißt, besser mit sich umgehen können und dadurch auch mit dem Kunden. Sich motivieren und Ziele setzen, um diese zu erreichen. Die eigene Persönlichkeit auf- und ausbauen. Beziehungen herstellen und positiv darauf einwirken. Beziehungsmanager zu werden durch Wissen, Können und Einstellung. Den ersten Schritt dazu haben Sie bereits mit dem Erwerb dieses Buches getan. Es freut mich, dass Sie Ihre Axt schärfen und ein noch besseres Beziehungsmanagement aufbauen wollen.

**Wissen,
Können
und
Einstellung
sind die
Säulen des
Erfolgs**

Verkäufer zu sein, heißt heute meistens auch, Zielvorgaben und Zielvereinbarungen zu haben. Faires Beraten und dennoch „zielorientiertes Verkaufen“, wie ist das möglich? Kann Beziehungsma-

nagement Ihnen dabei helfen? Ich glaube, es kann. Sie müssen es allerdings selbst ausprobieren. Sie werden beim Lesen dieses Buches viele Anregungen und Ideen für Ihre tägliche Arbeit in der Kundenbetreuung und im Verkaufsgeschäft bekommen. Sie werden erkennen, was Sie für sich und für den Kunden „Gutes“ tun können, um damit die Bindung an Ihre Firma zu verstärken. Sie werden sehen, wieviel mehr Wirkung Sie bei Ihrem Kunden erzielen. Sie werden fühlen, wieviel Spaß und Zufriedenheit Sie als Beziehungsmanager im Kundenumgang haben.

**Verbinden
Sie faires
Beraten mit
zielorien-
tiertem
Verkaufen!**

Vielleicht denken Sie jetzt „Das brauche ich eigentlich alles nicht. Ich habe exzellentes Fachwissen in langer Ausbildungszeit erworben. Ich biete meinen Kunden qualifizierte Beratungen. Was wollen er und ich noch mehr?“ Sicher haben Sie recht, und es zeichnet Sie aus, immer wieder an Ihrem hohen Wissensstand zu arbeiten, um ihn zu verbessern. Aber besteht der Mensch nur aus Ratio? Besteht der Mensch nur aus Logik? Besteht der Mensch nur aus Preisdanken?

Ich möchte Sie gerne zu einem kleinen Test einladen. Sicher kennen Sie eine/n Berater/in oder kundenorientierte/n Verkäufer/in, den oder die Sie schätzen und achten, der oder die möglicherweise Ihr Vorbild ist. Bitte überlegen Sie kurz.



Übung:

Nachdem Sie sich für jemanden entschieden haben, stellen Sie sich diese Person bildlich vor. Hören Sie, was sie sagt. Sehen Sie, wie sie arbeitet. Notieren Sie jetzt all das, was Ihnen an ihm/ihr gefällt. Alles, was diese Person auszeichnet, was sie gut an ihr finden, alles, was Sie an ihr schätzen. Versuchen Sie, so viel wie möglich herauszufinden. Nehmen Sie sich dafür etwas Zeit. Notieren Sie dies in den nachfolgenden Kästchen.

Die 3 Säulen des Erfolgs

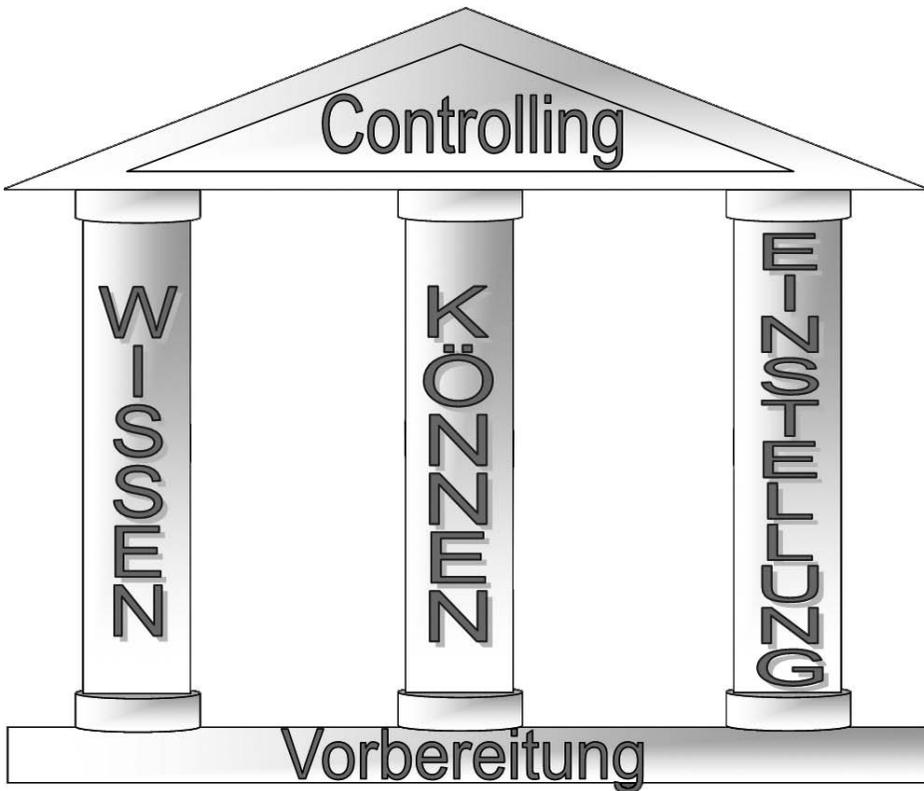


Abbildung 1: Die drei Säulen des Erfolgs

Wissen, Können und Einstellung (Wollen) sind die tragenden Säulen des Erfolgs. Um vom Wissen zum Können zu gelangen, gilt es zu üben. Ich gehe einmal davon aus, dass Sie wahrscheinlich Fahrrad, Motorrad oder Auto fahren. Zu wissen, wie das geht, ist relativ einfach. Das können Sie sich erklären lassen oder anlesen. Es gut zu können, ist die zweite Seite der Medaille. Da heißt es üben! Erinnern Sie sich an Ihre erste Fahrstunde? Sie mussten mit einem Fuß die Kupplung treten, gleichzeitig mit der rechten Hand den richtigen Gang einlegen, dann, während Sie die Kupplung langsam losließen, mit dem anderen Fuß etwas Gas geben, aber nicht zu viel. Dazu mussten Sie den laufenden Verkehr beobachten und den Anweisungen Ihres Fahrlehrers zuhören. Alle Ihre Sinne und Körperaktivitäten waren gleichzeitig gefordert. Erinnern Sie sich, wie schwierig Ihnen das damals vorkam? Und wie ist es



heute? Es geht alles ganz automatisch. Warum? Das Üben hat aus Ihnen einen Meister gemacht!

Wie beim Autofahren ist es auch beim Umgang (Fahren) mit Menschen. Vieles ist Übungssache. Beziehungsmanagement zu beherrschen, bedarf der Übung. Die Herausforderung besteht darin, immer wieder verschiedene Möglichkeiten auszuprobieren, bis Sie ein Könnler auf der Beziehungsebene sind. Bisher haben wir von zwei Säulen gesprochen. Reichen diese aus? Nein, es fehlt noch die Säule der Einstellung. Wenn ich nicht Auto fahren will, weil ich es als sinnlos, zu gefährlich oder überflüssig erachte oder weil ich mich nicht diesem Lernprozess und dem Prüfungsstress unterziehen will, oder permanent Angst habe, es nicht zu schaffen, dann nützen die besten Ratschläge nichts. Sie werden das Autofahren nicht erfolgreich erlernen. Ebenso verhält es sich auch im Beziehungsmanagement mit Ihren Kunden. **Die Einstellung ist eine der wichtigsten Säulen des Erfolgs.**



Übung:

Sie haben vorhin alles notiert, was Sie an eine/m/r erfolgreichen Verkäufer/in schätzen. Ordnen Sie diese Attribute doch einmal den 3 Säulen zu. Es können dabei eine, zwei oder alle drei Säulen in Frage kommen, meist jedoch werden nur eine oder zwei zutreffen. Probieren Sie es spielerisch aus. Nehmen Sie sich ein wenig Zeit und fügen Sie in der jeweiligen Säule für jede Notiz ein Kreuz ein.

Wenn Sie diese Übung beendet haben, werden Sie feststellen, dass sicherlich alle drei Säulen für eine erfolgreiche Kundenbetreuung notwendig sind. Vielleicht erzielen Sie ein ähnliches Ergebnis, wie ich es in unseren Trainings in 9 von 10 Fällen erhalte: Die Säulen „Können“ und „Einstellung“ weisen die meisten Kreuzchen auf. Das zeigt, wie wichtig nicht nur unser Wissen, sondern auch das Können und die Einstellung sind. Es sei noch kurz angemerkt, dass Ihr Ergebnis nicht von mir vorgegeben wurde, sondern dass Sie sich selbst einen tollen Verkäufer ausgesucht haben und dass **Sie** dessen Pluspunkte notiert haben. Das Ergebnis ist eine Auswertung Ihres Vorbildes. Vielleicht können Sie jetzt schon er-

kennen, wie wichtig die Säulen Können und Einstellung für unseren Verkauf bzw. unser Beziehungsmanagement sind.

Als langjähriger Außendienstmitarbeiter und Geschäftsführer eines verkaufsaktiven Unternehmens weiß ich, wieviel Wert die meisten Verkäufer auf Ihr Fachwissen legen, wie sie es beherrschen und täglich noch mehr dazulernen wollen. Selbstverständlich ist es wichtig, dass Sie über ein gutes Basiswissen – und noch mehr – verfügen. Wissen ist eine bedeutende Säule, da Sie Ihren Kunden bestmögliche Beratung bieten wollen und müssen. Doch zusätzlich gehören, wie Sie sehen, die richtige Einstellung und das Können dazu. Beziehungsmanagement spielt sich größtenteils innerhalb dieser Bereiche ab. Es ist eine Sache Ihrer Einstellung und des Übens. Beziehungsmanagement wird Ihnen nicht nur helfen, besser und effektiver mit Ihrem Kunden umzugehen, sondern vor allen Dingen auch einfacher und schneller Ihre Verkaufs- und Umsetzungsziele zu erreichen. Nicht durch schnelles Verkaufen, nein, Ihr Kunde wird sich wohl fühlen und zufrieden sein und gerne mit Ihnen Geschäfte tätigen. Wenn Sie bereits zufriedene Kunden haben, wovon ich ausgehe, dann lesen Sie in diesem Buch, was Sie tun können, damit Ihre Kunden noch zufriedener werden. Denn erst bei zufriedener Kundschaft, kann man von Beziehungsmanagement sprechen. Die Basis hierzu besteht darin, seine eigene „Stimmung“ in den Griff zu bekommen, um dann die Stimmung des Kunden positiv beeinflussen zu können. Aus diesem Grund ist das Buch in zwei Teile gegliedert.

**Kunden,
die sich
wohl fühlen,
tätigen
gerne
Geschäfte
mit Ihnen!**

I. Teil: Erfolgreich mit sich selbst umgehen

II. Teil: Erfolgreich mit anderen umgehen

Doch was ist Beziehungsmanagement und was bedeutet es für den Verkauf? Beziehungsmanagement wird das magische Wort der Zukunft sein. Beziehungsmanagement bedeutet: „aktive Verkäufer-Kunden-Beziehung“.

Oft höre ich im Training folgende Fragen: „Aber kann ich mit der „Beziehungskiste“ denn auch richtig verkaufen? Ist es nicht meine vorrangige Aufgabe, Produkte oder Dienstleistungen anzubieten,

damit ich meine Zielvereinbarung bzw. Zielvorgabe erfülle? Wie soll mir denn das manchmal „langweilige“ Kundengeplauder konkret im Verkauf weiterhelfen?“ Fragen über Fragen.

Beziehungsmanagement ist die Fähigkeit, die Welt Ihres Kunden zu betreten, Gemeinsamkeiten zu entdecken und zu pflegen, eine Ebene, um Gleichartigkeit und Gleichberechtigung herzustellen. Sie bauen damit das für den Abschluss unverzichtbare Vertrauensverhältnis zwischen sich und dem Kunden auf. Entwickeln Sie Ihre eigene Methode, um mit Ihrem Kunden faire und lang anhaltende Geschäfte tätigen und eine partnerschaftliche Geschäftsbeziehung eingehen zu können. Beziehungsmanagement stellt die Bindung zwischen Ihnen und Ihrem Kunden in den Mittelpunkt, nicht das Produkt oder die Dienstleistung. Wenn es um zwischenmenschliche Beziehungen geht, gibt es zwei wichtige Komponenten: Sympathie und Vertrauen, die Grundsteine für eine Beziehung, die Ihren Kunden zu Ihrer aktiven Vollreferenz werden lässt.

**Sie sind der
Steuermann
Ihres
„Beziehungs-
schiffes“**



Es liegt in Ihrer Hand. Als Beziehungsmanager sind Sie der Steuermann des „Beziehungsschiffes“. Sie bestimmen den Kurs! Ob es angenehm gleitet oder schlingert, liegt in Ihrer Hand. Sie bestimmen den Hafen, und Sie sind für das sichere Ankommen Ihres Schiffes verantwortlich. Fangen Sie jetzt damit an, „der Beziehungsmanager“ zu werden. Erwerben Sie Ihr Kapitänspatent.

Auf ein offenes Wort

Dieses Buch ist an Sie und Verkäufer gerichtet, die aus eigener, persönlicher Überzeugung ihre Kunden gerne, ehrlich und kompetent beraten. Es ist für Menschen, die gerne mit Menschen umgehen, also für alle, die nicht nur einen „Käufer“, sondern einen Menschen vor sich haben. Dieses Buch soll Ihnen als Verkäufer helfen, noch mehr Möglichkeiten für den Umgang mit Ihren Kunden zu finden, zu erlernen und in Ihren Verkaufsgesprächen einzusetzen.

Wenn Sie Verkauf nur als rationelle Abwicklung sehen, dann lassen Sie sich von diesem Buch über Wirkungen und Möglichkeiten des emotionalen zwischenmenschlichen Umgangs inspirieren.