



Ingo Vogel

VERKAUFS

EINFACH

emotional

**So begeistern Sie
Ihre Kunden!**



GABAL

Auf ein persönliches Wort

»Unmöglich, das kannst du hier doch nicht alles verraten! Das sind Profi-Tipps, die du im Seminar teuer verkaufen kannst«, sagte meine Frau Heike, nachdem sie eine Weile im gerade fertiggestellten Manuskript von *Verkaufs einfach emotional* herumgestöbert hatte.

»Doch, das kann ich. Genau das will ich!«, erwiderte ich mit einem breiten Grinsen und drückte auf »Senden«, um das Manuskript dem Verlag zu schicken. Die Entscheidung war gefallen. Das fertige Ergebnis halten Sie in Ihren Händen.

Wie funktioniert erfolgreiches Verkaufen im 21. Jahrhundert? Wie bringen wir Kunden dazu, von alleine und gerne zu kaufen – und nur bei uns? Wie schaffen wir es, in den »Big Moments« konkret, mutig und verbindlich zu sein und den Abschluss zu machen? Und was hat emotionales Verkaufen damit zu tun? Auf diese und weitere Fragen erhalten Sie hier klare, praxisnahe Antworten.

»Verkaufs einfach emotional!« – diese drei Worte haben mein Leben verändert! Vor langer Zeit, bis heute. Daher will ich hier auch gerne davon erzählen. Es ist sicher mein persönlichstes Buch: offen, ehrlich und völlig ungeschminkt. Ein Buch über

Erfolgslebnisse, die ich gerne mit Ihnen teilen, und Misserfolge, die ich Ihnen unbedingt ersparen will.

Lesen und genießen Sie es.

Ich wünsche Ihnen tolle Erfolge!

Herzlichst

Ihr *Ingo Vogel*

1.

VERKAUFS

EINFACH

EMOTIONAL!

1.1 Drei bahnbrechende Worte

»Verkaufs einfach emotional!« Das war die simple Botschaft meines Vertriebskollegen Jens, die er mir vor über 25 Jahren mitteilte. Was war passiert? Ich war ratlos, ich wusste nicht mehr weiter. »Verkaufs einfach emotional!«, das war damals sein Rat, als ich als junger Ingenieur meine ersten Schritte im Vertrieb gegangen war, leider mit wenig Erfolg. Wenn ich mir heute bewusst mache, was ich diesen Worten verdanke, kann ich es noch immer kaum glauben. Diese drei Worte waren bahnbrechend in der damaligen Welt des technischen Vertriebs, in der das Denken und Handeln der Ingenieure und ihr Umgang mit Kunden allein durch Zahlen, Daten, Fakten bestimmt war und in der Emotionen überhaupt keine Rolle zu spielen schienen, in einer Zeit, in der mein heutiges Expertengebiet »Emotionales Verkaufen« noch nicht einmal geboren war. Was hatte dieser Mann nur für eine brillante Weitsicht!

**Menschen
kaufen Emotionen.**

»Kunden kaufen nicht dein Produkt«, fuhr er fort. »Sie kaufen dich! Und den Nutzen, die Emotionen, die dahinter stecken, und das auch nur dann, wenn du glaubwürdig auftrittst, deine Begeisterung ausstrahlst und auch rüberbringst, dass du von den Produkten selbst überzeugt bist. Dann und nur dann vertrauen sie dir und dem Produkt und ... kaufen. Sonst zählt allein der Preis – und wer will das schon? Finde dich damit

ab: Du selbst bist entscheidend, deine emotionale Performance zählt.« Okay, das hatte gegessen!

Eines steht fest: Diese Worte haben mein Leben auf den Kopf gestellt, es bis heute verändert. Sie ließen mir keine Ruhe, ich ging ihnen auf den Grund, erkannte ihre unglaubliche Bedeutung und profitierte davon durch tolle Verkaufserfolge. Und nicht nur ich, sondern auch jeder, der es mir später gleichtat. Genau davon will ich hier erzählen, von meinen persönlichen Erfahrungen und der faszinierenden Welt der Top-Verkäufer. Doch lesen, erleben und genießen Sie es selbst! Machen Sie etwas Tolles daraus, jetzt, sofort!

Dieses Buch hat eine ganz klare Botschaft: Es geht um Sie und darum, wie Sie erfolgreich(er) verkaufen. Einfach – emotional. Darum sollten Sie es lesen, und weil ich es Ihnen ans Herz lege, es Ihnen persönlich empfehle. Denn wir reden hier über viel mehr als nur über erfolgreiches Verkaufen. Es geht darum, wie Sie dies mit großer persönlicher Begeisterung, mit viel Souveränität und Leichtigkeit tun können. Ganz egal, wie weit Sie als Verkäufer sind, ob Sie Anfänger oder gestandener Verkaufsprofi, ob Sie bereits erfolgreich oder noch auf der Suche nach Ihrem eigenen Weg zur Spitzenleistung sind: Dieses Buch wird Ihnen viel bringen, Ihnen tolle neue Möglichkeiten des Verkaufens aufzeigen und Sie zum Top-Verkäufer machen – oder Sie, falls Sie bereits ein Top-Verkäufer sind, in Ihrem Tun bestärken.

Denn in *Verkaufs einfach emotional* geht es um emotionales Verkaufen: Verkaufen mit Herz und Verstand. Mit dem besten Know-how aus Hirnforschung und Neuromarketing. Natürlich auf Top-Niveau. Das ist genau das, was Sie brauchen, wenn Sie in der Champions League der Verkäufer mitspielen

und zu einer Marke werden wollen, von der Kunden gerne immer wieder kaufen.

1.2 Mit wilder Entschlossenheit

Ist Verkaufen schwierig? Ist der große Erfolg nur den wenigen vorbehalten, die zufällig die richtigen »Verkäufer-Gene« haben? Oder kann doch jeder das Verkaufen lernen? Immer wieder stellt man mir diese Fragen.

Die Antwort darauf ist – wie auch das Verkaufen selbst – einfach: Ja, ich glaube daran und bin aufgrund meiner Erfahrung als Verkäufer und Verkaufstrainer fest davon überzeugt, dass jeder im Verkauf erfolgreich sein kann, wenn er dies aus tiefstem Herzen will und bereit ist, wirklich alles dafür zu tun. Denn nicht das Verkaufen selbst ist die große Hürde. Wer das denkt, der macht das Ganze komplizierter, als es ist. Nein, es geht um die persönliche mentale Einstellung dazu: um Ihren Mut, Neues zu wagen, Ihre Lust auf Herausforderungen, Ihre Offenheit, Ihre Neugier und Ihr Interesse an anderen Menschen. Und um Ihren felsenfesten Willen, als Verkäufer zu den Besten zu gehören. Mit wilder Entschlossenheit!

Erfolgreiches Verkaufen hat viel mit Ihrer Lebenseinstellung zu tun. Denn es geht dabei um nichts anderes als um das soziale Miteinander und die gezielte Kommunikation mit anderen. Zugegeben, nicht jeder wird ein Top-Verkäufer. Das dazu nötige Talent muss schon ein wenig in den Genen stecken und sich im persönlichen Werdegang entwickelt haben. Die entscheidenden Begabungen,

**Die Einstellung entscheidet
über den Erfolg.**

Fähigkeiten und sozialen wie emotionalen Kompetenzen und Ressourcen wie Mut, Selbstvertrauen, Offenheit, Optimismus, Einfühlungsvermögen usw., die es möglich machen, in den Verkaufsolymp aufzusteigen, entstehen weder zufällig, noch sind sie über Nacht erlernbar.

1.3 Achtung: Bitte nicht weiterlesen!

Aha, Sie tun es also doch, trotz meiner deutlichen Warnung? Wunderbar, das finde ich richtig prima, denn das zeugt von viel Neugier und einem eigenen Willen. Und genau das hat sehr viel mit dem zu tun, worum es hier geht: mit dem Verkaufen, genauer gesagt dem emotionalen Verkaufen. Denn dazu gehört Persönlichkeit, Authentizität, Begeisterung, Leidenschaft und Entschlossenheit.

Verkaufen ist ein Überzeugungsprozess. Dieser umfasst eine positiv zielgerichtete Beeinflussung von uns selbst und von unseren Kunden, oder denjenigen, die es noch werden sollen. Dazu brauchen wir auf der einen Seite eine gehörige Portion an Empathie, um in die Welt des Kunden einzutauchen, ihn wirklich verstehen und seine wahren emotionalen Wünsche und Bedürfnisse erkennen zu können. Erst dann sind wir bereit, ihm genau die richtigen Emotionen zu bieten, die er für seine Kaufentscheidung braucht: Er soll sich mit uns wohl und sicher fühlen und uns vertrauen. Dann ist das Allermeiste schon geschafft und der Verkaufsabschluss passiert beinahe nebenbei. Damit wir das erreichen, muss der Kunde unser Freund werden. Erst dann haben wir alle Optionen, spielen in der Champions League, sind raus aus der schnellen Vergleichbarkeit und dem oft ruinösen Wettbewerb.

Es geht hier jedoch nicht nur um gute Gefühle. Emotionales Verkaufen ist kein Kuschelkurs! Wir brauchen nämlich auch eine riesige Portion an Verbindlichkeit, am besten sogar eine wilde Entschlossenheit, den Abschluss wirklich machen zu wollen. Denn das ist es, was zählt! Völlig fehl am Platz sind hier Bedenkenträger, die ihre Kunden aus falscher Rücksichtnahme, weil sie diese angeblich zu nichts zwingen, ihnen nichts aufdrängen wollen, ergebnislos ziehen lassen. Ich meine damit die Verkäufer, die sich immer ausgerechnet im alles entscheidenden Moment zurücknehmen und in Wort und Tat plötzlich unverbindlich werden, sobald der Abschluss »droht«, und die das dann auch noch als Höflichkeit ansehen. Ich finde ein solches Verhalten äußerst unhöflich, denn das ist in etwa so, als ob Sie mit Freunden telefonieren und über das nächste gemeinsame Abendessen reden, aber plötzlich das Gespräch beenden, wenn es um die konkrete Verabredung geht. Auch während meiner Zeit als Leistungssportler, die meiner Vertriebskarriere vorausging, habe ich einige Mitstreiter erlebt, die im Training immer die Besten waren und alles gegeben haben, doch kaum stand der Wettkampf vor der Tür, da war mit ihnen einfach nicht mehr zu rechnen. Ich sehe es dagegen so, wenn es ums Verkaufen geht: Eine exzellente Beratung ist für jeden Verkäufer eine wichtige, wunderbare Pflicht, doch der Verkaufsabschluss ist die alles entscheidende, heiß ersehnte und geliebte Kür.

Der Abschluss ist die Kür!

Beraten ist gut, doch erfolgreich verkaufen ist einfach besser! Gute Berater erlebe ich in meiner Arbeit als Trainer und Coach in Hülle und Fülle, echte Spitzenverkäufer dagegen eher selten. Nochmal: Verkaufen ist ein Überzeugungsprozess, doch nur wer auch von sich selbst überzeugt ist, wer genau weiß,

was er will, welches Ziel er hat, und wer sein Denken, Fühlen und Verhalten präzise darauf einstellen, abrichten und positiv beeinflussen kann, der kann auch andere erfolgreich beeinflussen.

1.4 Einfach anders verkaufen

Warum empfehle ich Ihnen gerade emotionales Verkaufen? Wie geht das und was haben Sie und Ihre Kunden davon? Eigentlich ist es ganz einfach: Emotionales Verkaufen ist der ehrlichste, authentischste und nachhaltigste Weg, um dauerhaft erfolgreich zu sein, sich als Marke einen Namen zu machen, viel Spaß beim Verkaufen zu haben und mit ständig mehr treuen Stammkunden sehr gute Geschäfte zu machen. Und das vielleicht Beste dabei: Das alles erreichen Sie so, wie Sie sind, mit dem, was Sie können, eben genau mit Ihrer individuellen Persönlichkeit, ohne Tricks oder eine Technik anzuwenden, sich verbiegen oder gar unehrlich sein zu müssen. Denn emotionales Verkaufen nutzt, fördert und verstärkt Ihre individuellen Potenziale bzw. Ressourcen.

Sie haben es sogar schon einmal beherrscht, und zwar als Kind, als Sie noch unglaublich neugierig und verspielt waren und noch nicht so viel voraus- bzw. nachgedacht haben, sondern Ihrer Intuition und Ihren Emotionen freien Lauf gelassen haben. Es steckt also noch in Ihnen. Bitte glauben Sie mir: Bei den allermeisten Menschen muss man die emotionale Kompetenz nur wieder freilegen und den Mut, sich authentisch zu verhalten und sich mit allen Ecken und Kanten so zu zeigen, wie man ist, nur neu beleben. Die Lust und Neugier auf andere Menschen kehrt dann zurück und im Umgang mit ihnen

sorgen Begeisterung und Empathie für den Erfolg. Denn es ist alles noch da!

Lernen kann es jeder, der offen dafür ist und es wirklich will, das zeigt meine Erfahrung. Denn emotionales Verkaufen ist ganz einfach, wenn Sie sich wirklich voll und ganz darauf einlassen, sich selbst etwas mehr zu- und vertrauen und wieder mehr auf Ihr Herz und Ihre Intuition, statt nur auf Ihren Verstand hören. Und wenn Sie sich als der Mensch geben, der Sie wirklich sind, sich für andere, eben auch für Ihre Kunden, so aufrichtig interessieren und begeistern, als wären es die besten Freunde. Denn unter Freunden zeigen Sie dieses Verhalten ganz automatisch.

**Verkaufen Sie
mit Herz und Verstand!**

Genau das ist emotionales Verkaufen! Es nutzt die allerstärksten Sehnsüchte und Motive, die wir Menschen in uns tragen: Anerkennung, Aufmerksamkeit und Liebe! Dafür leben und danach streben wir. Wer uns dies gibt, wer uns ein gutes Gefühl vermittelt, wer sich wirklich für uns interessiert – das ist übrigens die wohl einfachste Form der Aufmerksamkeit und Anerkennung –, dem vertrauen wir, den haben wir gern um uns. Das sind grundlegende, erfolgsentscheidende Voraussetzungen, die Sie nicht nur kennen, sondern am besten ganz schnell verinnerlichen sollten. Ohne die funktioniert es nämlich nicht! Doch dazu erfahren Sie später natürlich noch sehr viel mehr.

Ich verspreche Ihnen: Wenn Sie erste persönliche Erfahrungen mit emotionalem Verkaufen gemacht haben und merken, wie viel es Ihnen bringt und wie leicht Ihnen das Verkaufen plötzlich fällt, dann wollen Sie nichts anderes mehr. Weil emo-

tionales Verkaufen Ihnen und Ihren Kunden gut tut – und Sie beide erfolgreich macht!

1.5 Sieben emotionale Thesen

Daher will ich auch gleich zu Beginn mit Ihnen über die sieben mächtigen Thesen sprechen, die das Fundament des erfolgreichen emotionalen Verkaufens bilden. Sie basieren auf spannenden Erkenntnissen der Hirnforschung und des Neuro-marketing und spiegeln zugleich meine über 25-jährige Verkaufserfahrung wider. Daher werden diese Grundgedanken auch unser ständiger Begleiter in diesem Buch sein.

Bitte erwarten Sie an dieser Stelle jedoch noch keine erschöpfenden Erklärungen dieser Botschaften. Das kommt später! Wichtiger ist für Sie an dieser Stelle, dass Sie diese Thesen schon einmal vor sich haben, um so von Anfang an mit der richtigen Einstellung eines »emotionalen Verkäufers« in das Buch starten. Die sieben entscheidenden, bewusst provokanten Thesen lauten:

1. Das Produkt ist tot. Es lebe der Verkäufer!
2. Kunden kaufen Emotionen. Keine Emotion, kein Umsatz!
3. Menschen lieben, vertrauen und kaufen Marken.
4. Kunden kaufen das beste emotionale Gesamtpaket.
5. Der Kunde ist nicht König – sondern Partner.
6. Die persönliche Kundenansprache ist der USP der Zukunft!
7. Die Zukunft ist emotional *und* digital.