

Vorwort

Was wäre unsere Welt, wenn es ab morgen keine Verkäufer mehr gäbe? Die besten Produkte würden in den Lagerhallen der Produktionsbetriebe verstauben. Innovative Produkte, die den Menschen das Leben angenehmer machen, würden sich (wenn überhaupt) kaum mehr kostendeckend produzieren lassen. Es gäbe Massenentlassungen und sicherlich die größte Wirtschaftskrise aller Zeiten.

Verkaufen ist einer der wichtigsten Bestandteile unseres Wirtschaftssystems. Verkäufer bringen den Umsatz, entwickeln die Kundenbeziehungen, geben Impulse für neue Produkte und Dienstleistungen. Aber der Beruf des Verkäufers ist nicht nur wichtig, er ist auch äußerst interessant, ehrlich und lehrreich, macht Spaß und wird bei entsprechendem Erfolg auch sehr gut bezahlt. Dennoch rümpfen viele Menschen die Nase, denn über diesen Beruf existieren viele Vorurteile und irrige Meinungen.

Wahrscheinlich sind Ihnen in diesem Zusammenhang die folgenden Aussagen geläufig:

► *Zum Verkäufer muss man geboren sein.*

Ich war es sicher nicht, habe diesen Beruf aber wie viele andere auch Schritt für Schritt erlernt, weil ich es wollte. Sicherlich gibt es in jeder Disziplin Naturtalente, aber bereits Goethe sagte: „Das Genie besteht zu fünf Prozent aus Inspiration und zu 95 Prozent aus Transpiration.“

► *Als Verkäufer muss man andere überreden.*

Die Erfolgreichsten, die ich gecoacht habe, taten dies gerade nicht. Wer andere nur überredet, hat langfristig im Verkauf keine Chancen.

► *Als Verkäufer muss man viel reden.*

Das Gegenteil ist der Fall: Die besten Verkäufer sind vor allem gute Zuhörer. Wer viel redet, redet meist nur am Kunden vorbei.

► *Als Verkäufer muss man über Leichen gehen.*

Ich kenne keinen wirklich erfolgreichen Verkäufer, der dies auch nur im Ansatz tut. Im Gegenteil, unehrliche und rüpelhafte Verkäufer sind heute schneller aus dem Rennen denn je.

Verkaufen zu können ist viel mehr als nur eine Berufseigenschaft. Die Fähigkeit, verkaufen zu können, benötigt im Grunde *jeder* Mensch, denn wie sonst will er sich, seine Meinungen und seine Ideen im täglichen Leben anderen Menschen erfolgreich vermitteln? Die Geschichte der Menschheit ist voll von leuchtenden Beispielen, die zeigen, wie wichtig die Fähigkeit ist, sich und seine Ideen, beispielsweise als Erfinder oder auch Künstler, verkaufen zu können. So gesehen, sollten nicht nur Verkäufer in Sachen Verkauf fit gemacht werden. Wirklich guten Verkäufern stehen überall die Türen offen, für sie werden große Anzeigen im Stellenteil der Zeitungen geschaltet. Headhunter rufen sie an, um sie abzuwerben. Es gibt nur wenige Berufe, in denen es auch ohne besonderes Studium möglich ist, mit Begeisterung, Fleiß, Ausdauer, Ehrlichkeit und der Bereitschaft, an sich zu arbeiten, so schnell weit mehr als der Durchschnitt zu verdienen.

Unbestritten ist, dass die Aufstiegsmöglichkeiten nirgendwo anders so gut und aussichtsreich sind. Viele Spitzenmanager der deutschen Wirtschaft haben eine erfolgreiche Verkäuferkarriere hinter sich und bekennen sich zu diesem anspruchsvollen Beruf.

Als Trainer und Coach habe ich in den letzten Jahren Hunderte Verkäufer in der Praxis begleiten dürfen. Dabei bestand mein größtes Interesse immer darin herauszufinden, was *der* Unterschied ist, der *den* Unterschied bei Verkäufern und deren Erfolgen ausmacht. Ich bin zu der Überzeugung gelangt, dass die besten Verkäufer von morgen diejenigen sein werden, die ihren Be-

ruf wirklich *professionell* betreiben, sich permanent *weiterbilden* und ähnlich wie Spitzensportler konsequent ihre Fähigkeiten *trainieren*. Aber das Wichtigste ist und bleibt die *Begeisterung*, die ein Verkäufer für sich, seine Dienstleistungen, seine Firma und auch gegenüber seinen Kunden entwickelt.

Es spielt keine Rolle, ob Sie erst seit einigen Wochen im Verkauf arbeiten oder bereits ein erfahrener Vertriebsprofi sind. Für den Selbstcoaching-Prozess, der Ihnen in diesem Buch vorgestellt wird, ist etwas anderes viel entscheidender: Die einzige Voraussetzung, die Sie mitbringen sollten, ist das starke Verlangen, Ihren persönlichen Erfolg und die Erfüllung in Ihrem Beruf aus eigenem Antrieb steigern zu wollen. Nach dem Motto: „*Jetzt helfe ich mir selbst.*“ Es geht also nicht darum, sich kurzfristig motivieren zu lassen, sondern die wichtigsten Fähigkeiten für überdurchschnittlichen Verkaufserfolg gezielt selbst zu trainieren und dauerhaft zu verinnerlichen. Das ist das Ziel dieses Selbstcoachings. Durch die zahlreichen Übungen, Checklisten und Tipps in diesem Buch können Sie Ihre inneren Widerstände abbauen und Ihre individuelle Erfolgsfähigkeit beträchtlich steigern.

Wenn wir alles täten, wozu wir imstande sind, würden wir uns wahrlich in Erstaunen versetzen. *Thomas A. Edison*

Ich möchte mich ganz herzlich bei allen Menschen bedanken, die mir mit ihren Ideen und Anregungen geholfen haben, dieses Buch fertig zu stellen! Besonders erwähnen möchte ich meine Frau Gaby, Monika Rudolf, Tom Klein, Heinz-Jürgen Sprungk, Andreas Glemser, Armin Rupp, Roland Müller, Klaus Meier, Rudolf Mader und Bernhard Graß, alle Teilnehmer meiner Trainings und Coachings und natürlich die Lektorinnen des Gabler-Verlags, Manuela Eckstein und Margit Schlomski.

Ihr
Dieter Kiwus

Vorwort zur 4. Auflage

Kürzlich war ich wieder einmal in einer großen Buchhandlung, um nach neuen interessanten Büchern zu „stöbern“. Was mir dabei auffiel, war die wachsende Anzahl an Büchern mit dem Begriff „Selbstcoaching“. Als ich im Jahr 1999 an meiner ersten Auflage dieses Praxisbuchs schrieb, gab es auf Google kaum einen Treffer zu dem Suchbegriff „Selbstcoaching“. Heute scheint es offensichtlich zunehmend dem Zeitgeist zu entsprechen, sich selbst zu helfen. Dies belegt auch die beachtliche Zahl von immerhin 46 300 Google-Treffern zum Thema. Da die Anforderungen im Berufsleben und insbesondere im Verkauf aus der Sicht von vielen Fachleuten immer höher werden, ist dies eine nachvollziehbare Entwicklung.

Insofern freue ich mich, dass Sie sich entschieden haben, diesen „Longseller“ in seiner neuesten und aktualisierten Version zu nutzen. Ein Leser schickte mir kürzlich eine Mail mit etwa folgendem Inhalt: „Dieses Buch verlangt viel vom Leser, gibt aber viel mehr zurück!“ Ich wünsche Ihnen die Bereitschaft, sich auf die Praxisübungen in diesem Werk einzulassen, und viele hilfreiche Erkenntnisse bei der Weiterentwicklung Ihrer Potenziale.

Herzlichst
Ihr
Dieter Kiwus