

Gleich ≠ gleich

Neulich hatte ich ein interessantes Coaching mit einem Vertriebsberater im Aussendienst. Er wollte einige allgemeingültige Tipps. Es ging um Kunden, die bereits einen Teil des Sortiments bei ihm beziehen, jedoch nicht eine stabile Partnerschaft mit dem Unternehmen eingehen wollten. Dabei klangen die Einwände sehr ähnlich. Der Berater meinte deshalb, dass sie alle „gleich“ seien.

Gerade weil die drei Aussagen so ähnlich klingen, lohnt es sich einmal die eigene Wahrnehmung zu hinterfragen.

Inwieweit beeinflusst mein Sicht auf die Welt, meine Wahrnehmung der Welt?

- Einige Beispiele: Mir gefällt eine bestimmte Automarke in einer bestimmten Farbe: Nun sehe ich dieses Auto plötzlich überall! Ich habe Schnupfen und stelle fest, dass im Moment ganz viele Menschen Schnupfen haben. Ich ärgere mich über „Langsamfahrer“ und die sind heute überall.
- Solche Themen sind „Aufmerksamkeitslenker“. Man könnte sie auch „Filter“ nennen. Das heisst konkret: Dort wo meine Aufmerksamkeit ist, ist auch meine Wirklichkeit.

Einwände als Aufmerksamkeitserreger

Ähnlich ist es auch mit Einwänden, die eigentlich Vorwände sind. Dabei ist es nicht so, dass dieser Vorwand andere Berater nicht betreffen, aber im Unterschied zu diesem Berater schenken diese ihm keine Aufmerksamkeit. Warum tun sie das nicht? Die Antwort ist einfach: Es ist für sie kein Thema.

Tipps für den Alltag

Beobachten Sie sich im Alltag:

- Welches sind für Sie Aufmerksamkeitslenker? (Bestimmte Themen, Einwände, Vorwände...)
- Inwieweit tappen Sie in diese Aufmerksamkeits-Falle?
- Was können Sie tun, um das, was der Kunde sonst noch sagt aufzunehmen und zu verwerten?

Der beschriebene Berater nahm sich vor einige Tage lang auf diese Aufmerksamkeitslenker zu schauen. Er war erstaunt darüber, wie oft er in die Falle getappt war. Durch diese Bewusstheit gelang es ihm eine neue Strategie zu definieren. Seither kann er sich besser lenken. Er verkauft auch nicht überall alles, aber er kennt die echten Gründe des Kunden und kann besser damit umgehen.