

WOW EFFEKT MASTER HANNES KATZENBEISSER AN DER RED ZAC AKADEMIE

Verkaufen leicht gemacht

Red Zac bietet seinen Mitgliedern mit einer eigenen Akademie ein umfangreiches Schulungsangebot – die Palette reicht von Vertriebsseminaren über professionelle Warenpräsentation bis hin zu Mitarbeiterführung. Seit letztem Jahr ist der „WOW-Effekt-Macher“ von Verkaufstalent Hannes Katzenbeisser ein neuer Punkt im Lehrprogramm der Akademie. Im Juni dieses Jahres fand in Ansfelden das „WOW Effekt Master Seminar“ für Red Zac-Verkäufer statt. E&W war dabei.

TEXT: Stefanie Bruckbauer | FOTOS: S. Bruckbauer | INFO: www.elektro.at

Hannes Katzenbeisser hat sich zum Ziel gesetzt, Unternehmen die Möglichkeiten aufzeigen, sich mit den passenden Werkzeugen und dem richtigen technischen wie auch verkaufpsychologischen Know-how im digitalen Zeitalter richtig zu positionieren. „Seit der Einführung des Internets hat sich die Kommunikation im Verkauf stark verändert. Gerade das Personal im Verkauf ist damit konfrontiert, den Kunden etwas zu bieten, was der Online-Verkauf nicht kann“, sagt Katzenbeisser, der ja selbst aus dem Elektrofachhandel kommt.

In Katzenbeissers Verkaufs-Seminaren werden neben grundlegendem Wissen zum Verkauf im digitalen Zeitalter, auch einige Themen zur Psyche des Kunden aber auch des Verkäufers vermittelt. Emotionen, Motivation sowie Körpersprache sind zudem wichtige Stichworte, wenn es um erfolgreiches Verkaufen geht. Ziel sei es, den Kunden zu begeistern und einen „WOW-Effekt“ zu erzielen. Eine Ansicht, die auch die Kooperation Red Zac teilt, und so wurde der WOW-Effekt-Macher vor einiger Zeit als Trainer an der haus-eigenen Akademie engagiert, um den Schäfchen der Kooperation jene Werkzeuge zu vermitteln, die man heutzutage braucht, um erfolgreich zu verkaufen.

AUF DEN KOPF STELLEN

Wie Katzenbeisser sagt (und aus eigener Erfahrung weiß), passieren die meisten Fehler im Verkaufsgespräch. Dieses besteht aus den vier Phasen Kontaktaufnahme (KAN), Bedarfsanalyse (BA), Bedarfsfestigung (BF) und Kaufabschluss (KAB). In den meisten Fällen werden 10% der Zeit in die Kontaktaufnahme, 20% in die Bedarfsanalyse, 30% in die Bedarfsfestigung und 40% in den Kaufabschluss investiert. „Diese Pyramide muss allerdings auf den Kopf gestellt werden“, betont Katzenbeisser. „Sodass 40% in die Kontaktaufnahme und nur mehr 10% in den Kaufabschluss fließen.“ Das müsse man natürlich trainieren, sagt der WOW



Ende April fand im Rahmen der Red Zac Akademie ein WOW Seminar für Verkäufer statt.

Effekt Macher: „Am besten täglich, denn dann wird es zur Gewohnheit.“

KONTAKT & BEDARF

Bei der Kontaktaufnahme kommt es laut Katzenbeisser auf vier Punkte an: Körpersprache, Augenkontakt, Stimme und Inhalt. „Es gibt keinen zweiten ersten Eindruck!“, betont er, also sollte man bereits beim ersten Mal alles richtig machen. Interessant ist die Psychologie dahinter: „In 0,7 Sekunden entscheiden wir, ob wir uns sicher fühlen. In 7 bis 10 Sekunden entscheiden wir, ob wir Vertrauen haben“, erläutert Katzenbeisser.

30% der Zeit sollten im Idealfall in die Bedarfsanalyse investiert werden, wie Katzenbeisser empfiehlt. Als Unterstützung rät der Coach unbedingt einen Bedarfsfragebogen zu konzipieren, der bei jedem einzelnen Verkaufsgespräch zur Hand genommen und mit den Informationen, die man vom Kunden erfährt, ausgefüllt wird. Dieser Fragebogen dient als Leitfaden, Gedächtnisstütze und Dokumentation. „39% der Kunden beschweren sich, dass Verkäufer nicht zuhören“, sagt Katzenbeisser. „Mit so einem Bedarfsfragebogen vergisst man allerdings nichts mehr.“ Dabei

gilt: Wer die richtigen Fragen stellt, führt. Man sollte allerdings unbedingt in der Sprache der Kunden sprechen und nicht Fachchinesisch. Ein weiterer Vorteil des Bedarfsfragebogens ist laut Katzenbeisser: „Wenn man nicht mitschreibt, flunkern dich die Kunden an. Durch das Mitschreiben wird das Gesagte konkreter und kommt der tatsächliche Wunsch zutage.“

ERHEBEN & FESTIGEN

Hat man den Bedarf erhoben, muss man ihn festigen. Dafür sollten gemäß Katzenbeissers Lehre nur mehr 20% der Zeit aufgewendet werden. Wie der Coach sagt, ist die Bedarfsfestigung eigentlich nichts anderes, als das Herunterlesen des zuvor gemeinsam mit dem Kunden ausgefüllten Fragebogens. „Der Bedarfsfragebogen ist der Schlüssel zum Erfolg“, sagt Katzenbeisser. „Es handelt sich um so ein geiles Instrument. Aber nein, die meisten Verkäufer rennen noch immer als erstes zum Produkt, ohne zu wissen, was der Kunde überhaupt braucht.“

In den Kaufabschluss muss man laut Katzenbeisser dann nur mehr 10% der Zeit investieren. In diesem Zusammenhang nennt der Trainer eine der großen

„Verkäufer Todsünden“: „90% aller Verkäufer stellen keine Abschlussfrage! ZB bar oder mit Karte? Gleich mitnehmen oder liefern? Das funktioniert so oft und hat eine irre Wirkung.“

TRAINIEREN, TRAINIEREN, ...

Am Nachmittag des zweiten Seminartages ging es „in die Anwendung“, wie Katzenbeisser sagt. Soll heißen, es wurde geübt und trainiert. Immer zwei Teilnehmer schlüpften jeweils in die Rolle von Kunde und Verkäufer und spielten ein komplettes Verkaufsgespräch durch. Katzenbeisser und die anderen Anwesenden sahen zu und besprachen im Anschluss an jede Szene ihre Beobachtungen. Man merkt: Das bringt eine Menge. Die Seminarteilnehmer wurden mit jedem Durchlauf sicherer und selbstbewusster im Umgang mit der Kontaktaufnahme, der Bedarfserhebung, dem Kunden und seinen Einwänden. Katzenbeisser wünscht, wie er betont, allen Teilnehmern seiner Seminare dieses irre Gefühl, wenn (dann zurück im realen Verkaufsleben) ein Kunde nach der Einwandbehandlung das Geldbörstel zückt. „Deswegen sitze ich hier!“, betont der Coach.

Ich wünsche allen Teilnehmern dieses irre Gefühl, wenn der Kunde nach der Einwandbehandlung das Geldbörstel zückt!

Hannes Katzenbeisser

Christina Rautner von Red Zac Hauer betont die Wichtigkeit solcher Seminare: „Ich finde das Seminarangebot an der Red Zac Akademie grundsätzlich toll. Ich wünsche mir aber, dass mehr Händler ihre Verkäufer auf Seminare schicken und, dass das Seminarangebot somit noch größer wird. Die Chefleute dürfen nicht nur sehen, dass die Mitarbeiter für zwei Tage nicht im Geschäft stehen, sondern was sie danach an Wissen mitbringen, das dem Geschäft zugutekommt.“

Kurt Schwaiger vom E-Werk Gröbming resümiert: „Ich habe mir das Seminar von Hannes Katzenbeisser gezielt ausgesucht, weil ich schon viel Positives über ihn gehört habe – und es hat sich bestätigt. Es herrscht eine sehr entspannte, gute Atmosphäre. Hannes hat eine eigene, sehr interessante, positive Art und Weise die Inhalte zu vermitteln. Man erfährt viel Neues von ihm, einige andere Themen werden aufgefrischt. Besonders interessant fand ich das Kapitel Verkaufsgespräch bzw dass dabei die meisten Fehler passieren. Ich werde künftig viel mehr Zeit mit der Bedarfsermittlung verbringen, denn ich bin überzeugt, dass ich dann besser verkaufen werde.“



„Die meisten Fehler passieren im Verkaufsgespräch“, sagt Hannes Katzenbeisser.

umsetzen möchte. Ich habe auch viel Nützliches für mich persönlich erfahren.“

Hannes Katzenbeisser sagt: „Die Teilnehmer bekommen bei mir hunderte Inputs bei so einem Seminar. Wenn sie nur fünf davon umsetzen, sind sie Kaiser. Und beim nächsten Seminar kommen wieder fünf dazu und dann entwickelt man fünf eigene und so wird man immer besser. Das Wichtigste ist, ein System zu haben, das man immer wieder anwendet. Ronaldo spielt den Ball auch nicht einmal so und einmal anders. Er hat ein fixes System und deshalb ist er einer der Besten.“

WICHTIGE ERKENNTNIS

Zu den wichtigsten Erkenntnissen in seinem Master-Seminar zählt laut Katzenbeisser das Umdrehen der Verkaufsgespräch-Pyramide. „Man muss erkennen, dass man bei Kontaktaufnahme und Bedarfsanalyse den größten Fehler macht, wenn man es nicht macht. Viele schreien, dass sie dafür keine Zeit haben. Sie rennen mit dem Kunden lieber durch das ganze Geschäft auf der Suche nach dem richtigen Produkt, statt, dass sie sich zuerst hinsetzen, die richtigen Fragen stellen und dann das eine perfekte Produkt für diesen Kunden präsentieren. Das kostet auch viel weniger Zeit, es gibt weniger Einwände, die Kundenzufriedenheit, der durchschnittliche Verkaufspreis sowie der Zusatzverkauf erhöhen sich und die Abschlussquote ist viel höher – das garantiere ich.“

TEILNEHMERSTIMMEN

Katzenbeisser vermittelt die Inhalte in sehr unterhaltsamer Form. Er schafft es die Leute bei Laune, ihr Interesse aufrecht zu halten, was bei einem zweitägigen Seminar, in dem noch dazu so viel Wissen vermittelt wird, gar nicht so einfach ist. Auf die Frage, was im Master Seminar an der Red Zac Akademie am besten gefallen hat, sagt Jürgen Eder von Red Zac mit Herz: „Die zwei Tage waren super! Ich habe eine Menge erfahren und nehme viel Wissen mit. Ich werde viel von dem was Hannes Katzenbeisser erzählte ausprobieren und umsetzen, schauen wir mal, was bei mir funktioniert. Hannes verfügt über enorm viel Wissen und ist richtig cool drauf. Es wurde auch nie langweilig in den zwei Tagen. Ich würde gerne weitere Seminare von ihm besuchen.“

Auch Mathias Kleinlercher von Elektrowerk Hopfgarten wurde das Katzenbeisser-Seminar empfohlen: „Mit wurde über Hannes erzählt, dass er so gute Seminare hält. Das wollte ich mir einmal ansehen und die Leute hatten recht: Es war richtig interessant und es hat mir sehr gut gefallen. Ich möchte einige Dinge unbedingt ausprobieren bei uns im Geschäft, vor allem den Bedarfserhebungsbogen, mit dessen Hilfe ich dem Kunden schließlich die perfekte Lösung präsentieren kann. Mir gefällt diese Vorstellung gut! Es ist einmal etwas anderes.“

Sandra Putz von Red Zac Hauer erzählt: „Nach dem ersten Tag mit Hannes hat es richtig gerattert im Kopf. Ich konnte kaum schlafen, weil ich so viele Gedanken und Ideen hatte, die ich unbedingt



Am 2. Seminartag wurde trainiert. Zwei Teilnehmer schlüpften jeweils in die Rolle von Kunde und Verkäufer und spielten ein komplettes Verkaufsgespräch durch - jeder kam dabei an die Reihe. Im Anschluss wurde die Szene diskutiert.



www.hanneskattenbeisser.com/presse