

HANNES KATZENBEISSER STARTET EIGENE SEMINAR-REIHE

# „Jeder ist Verkäufer“

Ging es ums Verkaufen, hat Hannes Katzenbeisser im EFH immer schon ganz vorne mitgespielt. Aber die Zeiten haben sich geändert, der Markt wurde anspruchsvoller. Darauf hat der Wiener entschlossen reagiert und nach umfangreichen Schulungen im eigenen Geschäft radikal umgestellt. Die Erkenntnisse aus Schulungen und Praxis hat Katzenbeisser nun zu einem eigenen Seminar-Angebot zusammengeführt, den WOW-Effekt-Master. E&W hat an einer der Schulungen des Händlers teilgenommen.

TEXT: Dominik Schebach | FOTO: Dominik Schebach | INFO: www.elektro.at

**E**s ist eine einfache Grundprämisse, die Hannes Katzenbeisser in den Mittelpunkt seines Seminars gestellt hat: „Jeder ist Verkäufer und ohne Verkauf gibt es keine Firma.“ Aber gerade die Branchen, deren zentrales Element der Verkauf sei, stehen heute unter Druck. Da will Katzenbeisser aktiv gegensteuern. „Der Markt wird härter. Die Digitalisierung setzt dem Handel zu. Für den Kunden war der Wechsel noch nie so einfach und wir sind absolut vergleichbar mit Internetgiganten wie Amazon. Ich hatte in dieser Situation das Glück, die richtigen Leute zu treffen. Da habe ich von den Besten der Besten viel gelernt und teilweise wurden meine Gewissheiten auf den Kopf gestellt. Inzwischen habe ich diese Erkenntnisse in meinem Geschäft umgesetzt und der Erfolg zeigt, dass das der richtige Weg war“, erklärte der Wiener Händler gegenüber E&W bei seinem Seminar in der Wiener Siemens City, Mitte April.



Hannes Katzenbeisser und Erna Komoly, GF Fernsehdozent Schwarz, beim Training. Für bessere Ergebnisse im Verkauf setzt Katzenbeisser einerseits auf Emotionen, andererseits auf eine einheitliche Linie im Verkaufsprozess – von der Begrüßung bis zum Abschluss.

Für Katzenbeisser drückt sich der Erfolg dabei in zwei grundlegenden Faktoren aus. Einerseits mehr Spaß beim Verkaufen – sowohl für ihn selbst, als auch bei seinen Mitarbeitern, was wiederum mehr Motivation bedeutet. Untermauert wird der Erfolg aber auch durch harte Zahlen, denn Katzenbeisser konnte im zweiten Halbjahr 2016 seinen Umsatz um 68% steigern – von einem hohen Niveau, wie er betont – und der Erfolgskurs setzt sich auch dieses Jahr fort.

## AM PUNKT

### MEHR SPASS, MEHR ERFOLG

Mit seinem WOW-Effekt-Master-Seminar will Hannes Katzenbeisser den Teilnehmern zu mehr Erfolg und mehr Spaß im Verkauf verhelfen.

### EMOTIONEN UND SYSTEM

Erreicht werden soll dies einerseits durch mehr Emotionen im Kontakt zum Kunden, als auch mehr System im Verkauf.

## WEITERGEBEN

Mit seiner neu geschaffenen Seminarreihe „Der WOW-Effekt-Master“ will Katzenbeisser anderen Fachhändlern und Verkäufern nun seine Erkenntnisse vermitteln. Dabei will der Wiener allerdings seinen Seminarteilnehmern nicht nur einzelne Schlagworte vermitteln, sondern auch ein solides Fundament liefern, auf dem sie aufbauen können. Und alle Methoden, die im Seminar vermittelt werden, hat Katzenbeisser selbst in seinem Geschäft ausprobiert.

Der Ansatzpunkt für Katzenbeisser ist die Situation am POS. Seiner Ansicht nach hat der Fachhandel verlernt, die Emotionen der Kunden zu wecken. Im Gegensatz dazu sammeln Internetgiganten wie eben Amazon nicht nur konsequent die Daten ihrer Kunden, sie nutzen diese auch für die zielgerichtete emotionale Kundenansprache – zusätzlich zu ihren Preisvorteilen, womit der stationäre

Handel mehr und mehr ins Hintertreffen gerate. Die Folge davon seien burn-out-gefährdete Verkäufer, die sowohl vom Kunden als auch von ihren Vorgesetzten unter Druck gesetzt werden, was sich entsprechend negativ auf den Verkaufsprozess auswirke. „Der Handel hat verlernt, Emotionen für sich zu nutzen. Aber gerade das schafft zB Amazon, indem u.a. die Kunden mit „Free Shipping“ beschenkt werden. Der EFH muss deswegen Emotionen ins Zentrum stellen. Die Gewinner von Morgen werden diejenigen sein, die das Spielfeld der Emotionen beherrschen“, ist Katzenbeisser überzeugt. „Da haben wir die vergangenen Jahre geschlafen. Aber das ermutigende ist: Wir sind für unsere Erfolge selbst verantwortlich.“

## DIE LÖSUNG

Der von Katzenbeisser propagierte Ausweg aus den Problemen des Fachhandels ist jetzt auf den ersten Blick nicht revolutionär. Dem Kunden eine Lösung

schmackhaft zu machen und ihn als Testimonial für Referenzen zu gewinnen, diese Punkte sind schon fast Allgemeinplätze jeder Verkaufsschulung. Wo sich die Seminar-Reihe des Wieners von ähnlichen Angeboten unterscheidet, ist die Umsetzung. Hier geht Katzenbeisser ins Detail und liefert den Teilnehmern auch gleich den theoretischen Unterbau.

Es beginnt mit dem geänderten Kommunikationsverhalten der Kunden und wie man den Kunden in dieser Situation „abholt“, indem man das notwendige Vertrauen aufbaut über die Nutzung von Referenzen, bis hin zum Verkaufsprozess selbst – von der Kundenansprache und Bedarfserhebung bis zum Abschluss sowie der Einwandbehandlung. Zentrales Element dabei: Zuhören, Zuhören und wieder Zuhören. Damit stellt Katzenbeisser durchaus einige Dogmen für den Verkaufsprozess auf den Kopf, was für manche der Praktiker unter den Teilnehmern nicht immer leicht zu akzeptieren war und durchaus zu Diskussionen führte.

Andererseits lieferte der Wiener Händler in seinem Seminar auch eine Reihe von Werkzeugen, die den Teilnehmern schnelle Erfolge versprechen. Neben der richtigen Motivation der Verkäufer spielt hier im Ansatz von Katzenbeisser vor allem auch die Systematik im Verkaufsprozess eine große Rolle, um den „Stress aus dem Verkaufsprozess“ zu nehmen, und damit der Verkäufer seinen Kunden unvoreingenommen gegenüber treten kann.

**KRITISCH UND BEGEISTERT**

Bei den Teilnehmern des Seminars in der Wiener Siemens City ist der WOW-



- 1 Hannes Katzenbeisser mit einigen Mitarbeitern von Expert Meier, die bereits Anfang April ein Seminar mit dem Wiener Händler absolvierten - inklusive einem gemeinsamen Tag im Verkauf.
- 2 Vertreter aus dem Handel, dem Projektgeschäft, der Industrie und dem Großhandel – sowie einem Team von E&W – nahmen Mitte April bei einer Verkaufsschulung in der Wiener Siemens City teil.

Effekt-Master gut angekommen. Erna Komoly, GF von Fernsehdozent Schwarz in Wien, zeigte sich vor allem vom Praxisbezug begeistert, wie sie gegenüber E&W verriet: „Gut finde ich: Viele Dinge kann man sofort mitnehmen und auch den Mitarbeitern vermitteln. Das wichtigste ist das Lächeln. Wenn man schon in der Früh verhärtet ins Geschäft kommt, dann merkt das der Kunde. Aber Lächeln ist die halbe Miete. Es gibt viele Dinge, die man zT schon weiß und immer wieder vernachlässigt. Lächeln gehört dazu,

dabei ist das so etwas Grundlegendes. Für mich persönlich ganz wichtig ist auch die Bedeutung des Zuhörens, die durch das Seminar nochmals verstärkt wurde. In Zukunft will ich dem Kunden die notwendige Zeit geben, beginnend bei der Begrüßung und in der Bedarfserhebung. Dann stimmen die Emotionen und es besteht eine Verbindung zum Kunden.“

Für WISI-GF Christian Koller ist vor allem die Offenheit im Verkauf das Kernelement des Seminars: „Die Aussagen



 **Russell Hobbs**  
At the heart of your home

Jetzt spielend leicht Säfte und Smoothies zu 100% natürlich zubereiten und das ganz ohne Zusatzstoffe!

Der Mix & Go Juice von Russell Hobbs verfügt über einen Zitruspressen-Aufsatz und zwei Smoothiebehälter zum Mitnehmen.

## Das Thema explodiert derzeit!

Mit seiner Seminar-Reihe der „WOW-Effekt-Master“ will Hannes Katzenbeisser bei Verkaufsschulungen die Lücke zwischen Theorie und Praxis schließen.

**E&W:** Herr Katzenbeisser, was war der Anstoß, dass Sie dieses Seminar gestaltet haben?

Ich bin fasziniert davon, welche Schätze schlummern, die wir nicht nutzen, wenn es ums Verkaufen geht. Das will ich ändern. Ich habe viel Zeit und Geld investiert, damit ich die Herausforderungen der Zukunft besser angehen kann, und das will ich auch weitergeben. Viele in unserer Branche sind im Hamsterrad gefangen und der Horizont ist das Monatsende. Bei meinem WOW-Effekt-Master definieren wir 2030 als Ziel für die Teilnehmer.

**Mit dem WOW-Effekt-Master werden teilweise ganz grundlegende Dinge angesprochen. Woher kommt das?**

Das ganze Programm beruht auf einer Kombination aus wissenschaftlichen Erkenntnissen zum Verkauf, sowie Erfahrungen aus der Praxis. Dafür habe ich ein dreiviertel Jahr in der DACH-Region von den besten gelernt – im Management, im Verkauf und was die digitale Welt betrifft. Ich zeige im Seminar die Herausforderungen der Zukunft für den Verkauf auf und arbeite heraus, was die Gründe für den Erfolg der Großen sind. Diesen Fakten stelle ich die Chancen für den Verkauf im Fachhandel gegenüber – in jeder Branche.

Es beginnt mit der Grunderkenntnis: „Jeder ist Verkäufer und ohne Verkauf existiert keine Firma.“ Die Verkäufer am POS sind aber unter Druck, weil sie zwischen den Fronten sind: Einerseits den Interessen der Kunden und andererseits die Interessen ihrer Chefs. Deswegen wird die Belastung aber auch immer größer. 2017 werden wir es laut Verband der deutschen Sozialversicherer erstmals schaffen, dass die psychisch bedingten Krankenstände mehr als 50% ausmachen. Auch da steuert der WOW-Effekt-Master dagegen. Seitdem wir die Erkenntnisse aus dem WOW-Effekt-Master bei mir im Geschäft beim Verkauf umsetzen, haben wir nicht nur mehr Erfolg (+68% Umsatz), sondern auch mehr Spaß.

**Dieses Seminar ist allerdings nur der erste Schritt...**

Das stimmt. Ich habe dahinter ein ganzes System mit drei Modulen gestellt.

Mit dem WOW-Effekt-Master Superior gehen wir tiefer ins Unterbewusste. Da wollen wir den Kunden mehr für uns gewinnen und zu unserem Botschafter bzw Verkäufer machen. Mit dem WOW-Effekt-Master Premium geht es darum die Trainer zu trainieren, damit diese im Unternehmen selbst für die Umsetzung sorgen und damit die Geschäftsleitung entlasten.

Es ist klar, dass hinter dem Konzept das ganze Unternehmen stehen muss – vom Reinigungspersonal bis zum Chef. Das Schöne ist allerdings, dass es sofort Erfolge gibt. Es gibt auch den WOW-Effekt-Master Buddy, da gehe ich Hand in Hand mit den Verkäufern in die Umsetzung. Und ich will das System weiter ausbauen, mit laufenden Infos und Motivation, damit der Erfolg nachhaltig ist.

Das Unterrichten ist meine Berufung. Das Thema explodiert derzeit, weil jeder unter Druck steht, und der Erfolg gibt mir Recht. Ich bereite deswegen schon die nächsten Schritte vor. Wichtig ist: Ich bin erst am Anfang, aber ich habe alles selbst ausprobiert. Das Feedback: Endlich einer aus der Praxis – und es macht richtig Spaß.

**Woher kommt dieser Bedarf an Verkaufsschulungen?**

Jeder sitzt derzeit im Verkauf wie die Maus vor der Schlange. Es werden Fehlentscheidungen gefällt und Investitionen am Markt vorbei gemacht. Der Handel muss sich wieder auf Null stellen, eingefahrene Schienen verlassen und sich seiner Vorteile besinnen. Dazu gehört auch, zu wissen, was der Kunde will. Die Kunst ist es, die Sichtweise der Kunden anzunehmen und bei der Bedarfsanalyse den Nutzen für den Kunden zu sehen. Derzeit glauben allerdings viele Verkäufer, sie wissen, was der Kunde will, oder sie wollen mit ihrem Fachwissen glänzen und scheitern kläglich. Kunden beschwerten sich, dass die Verkäufer nicht zuhören. Schlussendlich muss das Programm aber nachhaltig sein. Das kann man durch „Programmierung“ erreichen. Am Schluss ist es am Besten, gleich am nächsten Tag zu starten.



Für das Seminar hat Katzenbeisser auch ein eigenes Seminarbuch gestaltet.

von HK kann ich nur zu 100% unterschreiben. Wir sind alle programmiert und diese Programme müssen wir aufbrechen. Es ist wichtig, dass wir offener sind, unsere Chancen besser erkennen und vor allem nicht für den Kunden denken. Das wichtigste ist meiner Meinung nach das offene Herangehen an den Kunden, um seinen wirklichen Bedarf zu finden. Alles andere ist Handwerkszeug, das kann man erlernen und je besser das sitzt, desto leichter tut man sich. Aber wir verlassen uns auf unsere vorgefertigten Meinungen und nehmen uns selten zu Herzen, offener zu sein – gegenüber neuen Kunden, Produkten, Chancen – um einmal auch etwas neues zu machen.“

### AUS DER PRAXIS

Das Seminar in der Siemens City war nicht das erste Coaching, das Katzenbeisser durchgeführt hat. So hat der Wiener Anfang April bereits ein mehrtägiges Seminar mit den Mitarbeitern von Red Zac Meier aus der Steiermark gemacht. „Dass mit Hannes Katzenbeisser ein Mann aus der Praxis vorne stand, hat meinen Mitarbeitern extrem gut gefallen. Er kennt die Branche und weiß, wo uns der Schuh drückt. Damit kann Katzenbeisser direkt auf unsere Bedürfnisse eingehen“, fasst dann auch Inhaber Volker Meier die Schulung zusammen. „Die Mitarbeiter sind jedenfalls sehr motiviert aus der Schulung gekommen und haben gleich mit der Umsetzung begonnen, wobei sie sich gegenseitig motivieren. Man hat direkt gemerkt, da ist ein Ruck durch das Team gegangen.“

Besonders gefallen hat Meier aber die Einfachheit der Umsetzung: „Da benötigt man keine komplizierten Prozesse und man kann praktisch nichts falsch machen.“



[www.hanneskattenbeisser.com/presse](http://www.hanneskattenbeisser.com/presse)