

„Der Kunde verkauft sich das Gerät selbst ...“



Top-Verkäufer unter sich: (v.l.) Jürgen Thomas Eder, Hannes Katzenbeisser, Christina Rautner, Kurt Schwaiger, Petra Zauner, Andreas Höritzer, Sandra Putz, Julia Riedlsperger, Mathias Kleinlercher.

SCHULUNG „... du zeigst ihm nur, was er haben will“, ist nur einer von vielen Mantra-artigen Sätzen, die man in einem Seminar von Hannes Katzenbeisser zu hören bekommt. Wer in den Schulungen des „Wow-Effekt-Machers“ sitzt, vergisst beinahe Hunger und Durst. Die Botschaft des „Gewusst wie“-Verkaufens kommt an – sie schürt und weckt Emotionen.

Im Raum eines Ansfeldener Hotels hat Hannes Katzenbeisser für zwei Tage sein „Seminarzelt“ aufgeschlagen. Seine Stimme ist geölt, die Stimmungslage in motivierter Höchstform. Schließlich will er den Teilnehmern der Red-Zac-Akademie eine unvergessliche Show bieten. Der Begriff „Schulung“ ist dabei weitaus untertrieben. Der Profi weiß nicht nur, wie man Produkte verkauft, sondern auch, wie er sich selbst an den Mann oder an die Frau bringen muss. Zu Beginn erzählt er, wie er zum „Top-Verkäufer“ wurde und sich schließlich dazu entschlossen hat, seine Erfahrungen weiterzugeben.

Innerhalb von sechs Monaten schaffte er es, den Umsatz in seinem Geschäft im 22. Wiener Gemeindebezirk um 68 Prozent zu steigern. Ein Ergebnis, für das nichts dem Zufall überlassen wurde. „Was glaubts ihr, wie oft ich mir anhören habe müssen, dass im Internet alles billi-

ger ist – was ja auch stimmt“, sagt er. Interessierte Augenpaare blicken ihn an. „Na sicher, ist ja logisch, dass es dort billiger ist. Und man muss auch neidlos zugeben, dass Amazon seine Sache ja nicht schlecht macht“, stellt er fest. Die eben noch interessierten Augenpaare verwandeln sich in Fragezeichen. Spätestens jetzt ist ihm die volle Aufmerksamkeit der Teilnehmer garantiert. „Aber ich sage euch eins: Menschen kaufen immer noch lieber bei Menschen.“ Erleichterung pur bei den Teilnehmern, wenngleich Katzenbeisser auch nüchtern ehrlich sein kann: „Klar verändert sich die Branche. Das werden wir nicht aufhalten können. Zwei Drittel von euch werden in zehn Jahren einen anderen Job haben, denn auch die Berufe verändern sich. Aber das, was ich will, ist jenen, die das wirklich möchten, die beste Möglichkeit aufzuzeigen, ein Spitzenverkäufer zu werden. Etwas, womit ihr euch von den anderen abheben könnt.“



„Ein guter Verkäufer stellt die richtigen Fragen“, sagt Hannes. Als Belohnung gibt's ein WOW-Shirt.

Die wichtigste Voraussetzung dafür ist nicht nur, den Job gut zu machen, sondern das zu lieben, was man tut. „Vor Begeisterung brennen“, heißt das im Katzenbeisser-Jargon. Dass das ein großes Stück Arbeit mit sich bringe, sei klar. „Natürlich muss man die Leute ins Geschäft holen. Von selbst wird keiner kommen. Macht immer wieder Veranstaltungen mit Verkostungen, schick's Newsletter aus ...“, appelliert er – die Liste mit Tipps wird im Laufe der zwei Tage noch viel länger werden.

Als entscheidende Phase der sich anbahnenden Verkäufer/Kunden-Beziehung beschreibt Katzenbeisser die Kontaktaufnahme – quasi das erste Mal oder gemeinhin auch „First Date“ genannt. Freundlich sein, dem potenziellen Kunden in die Augen schauen, lächeln, sich vorstellen, nach



„Man muss Menschen mögen und gerne kommunizieren“ – laut Hannes...

dem Namen fragen, ihm einen Kaffee anbieten. Mit dem Kunden ein Gespräch beginnen, etwas über ihn erfahren, sich für ihn interessieren: Was macht er beruflich, wie sieht seine Wohnsituation aus, hat er Kinder ... Auch solche Informationen zählen im erweiterten Sinne zur Bedarfsanalyse. „Wie will ich ins Schwarze treffen, wenn ich nicht weiß, wo das Schwarze ist?“

Ins Schwarze treffen sollte man später auch bei der Einwandsbehandlung – eines von Katzenbeissers Lieblingsthemen. So viele Einwände, die Kunden gegen den Kauf vorbringen können, gäbe es in Summe gar nicht. „Es sind nur fünf bis sieben Einwände, an denen man scheitert“, sagt der Verkaufsprofi. Das „Billig-Argument“ sei früher auch bei ihm immer ein Killerargument gewesen. Mittlerweile lässt er sich dadurch nicht mehr beeindrucken. Antworten werden mit den Teilnehmern geprobt und einstudiert. Das müsse in



... die wichtigsten Voraussetzungen für den Job als Verkäufer. Und Verkaufsgespräche üben ...!

Fleisch und Blut übergehen, meint er. „Wir haben ja auch alles andere in unserem Unterbewusstsein abgespeichert. Alles, was wir öfter machen, machen wir automatisch

und denken nicht mehr darüber nach.“

Ach so, übrigens, die beste Antwort auf „im Internet ist alles billiger“, lautet: „Das ist ja logisch, dass im Internet alles billiger ist. Wissen Sie, wir haben nicht umsonst eine so hohe Kundenzufriedenheit. Schauen wir uns also einmal gemeinsam an, welche unserer Leistungen Sie im Internet nicht bekommen ...“

Händler-Feedback zur Schulung:

„Durch die emotionale, spannende und begeisterte Art, wie Herr Katzenbeisser sein Seminar führt, bleiben die Dinge auch besser im Kopf. Ich finde, dass man Katzenbeissers Verkaufstechniken gut einbauen kann.“ **Kurt Schwaiger**, E-Werk Gröbming

„Die Schulung war sehr interessant. Man muss sich aber Sachen herauspicken, die man selbst auch umsetzen kann. Da ich hauptsächlich alleine im Geschäft stehe, kann ich mir nicht bei jeder Kundschaft die Zeit nehmen, um Kaffee zu trinken. Aber die Tipps habe ich mir zu Herzen genommen.“

Petra Zauner, Elektro Muggenheimer

„Es war sehr interessant, Verkaufsstrategien und einige Routinetätigkeiten aus einer anderen Sichtweise zu sehen. Das Konzept gefällt mir sehr gut. Aufpassen muss man in unserer ländlichen Gegend, dass das Verkaufen nicht zu aufdringlich wird. Ich denke, hier gibt's einen Unterschied zwischen Stadt und Land. Herr Katzenbeisser hat uns einige einfache Dinge wie freundliche Begrüßung oder das Anbieten von Kaffee ans Herz gelegt. Oft werden solche Selbstverständlichkeiten leider vergessen. Dabei wäre das so wichtig, weil es das ist, was uns Fachhändler vom Onlinehandel unterscheidet: die Persönlichkeit.“ **Mathias Kleiner**, Elektrowerk Hopfgarten





Das Wohlfühlklima für Ihre Lebensmittel.

Superlange Frische mit BioFresh.
Nie mehr abtauen dank NoFrost. Nachhaltig und effizient.

Qualität, Design und Innovation

+3

JAHRE

Sicherheit

Aktions-Zugabe!

Vom 01.06. bis 31.07.2019 erhalten Sie beim Kauf eines BioFresh-Aktionsgerätes zusätzlich 3 Jahre Garantieverlängerung.



www.hanneskattenbeisser.com/presse