

## 5 Tipps, wie Sie mit Empathie Ihre Umsätze steigern

**Nicht zuhören um zu antworten, sondern zuhören um zu verstehen - das ist das Erfolgsgeheimnis der Top-Verkäufer. 5 Tipps vom Verkaufsprofi, wie Sie mit Neugier und Empathie aus Interessenten begeisterte Stammkunden machen.**

### 1. Neugierig sein!

Erinnern Sie sich an Ihre letzte Begegnung mit einer Ihnen unbekanntem Person? Sie stehen nach einem Vortrag gemeinsam am Stehtisch und unterhalten sich. Sie möchten mehr über Ihren Gesprächspartner erfahren und fangen ganz behutsam an, ihm Fragen zu stellen. Neugierig lauschen Sie seinen Erzählungen, bestätigen das Gesagte mit einem leichten Kopfnicken an der einen oder anderen Stelle und schon bald wissen Sie einiges über ihn.

So locker lässig, wie Sie sich in solchen Situationen unterhalten, können Sie auch Ihren Kunden begegnen. Respektvoll und neugierig die richtigen Fragen zu stellen, um möglichst wichtige Informationen zu erhalten, kann ganz einfach sein.

### 2. Empathisch zuhören!

Zuhören ist das, was die meisten Menschen am allerwenigsten trainiert haben und deshalb wenig beherrschen. In der Schule wird den Kindern Lesen und Schreiben beigebracht, aber leider nicht das Zuhören und schon gar nicht das empathische Zuhören. Spätestens im erwachsenen Alter ist aber genau das von allergrößter Bedeutung. Konflikte in privaten und Geschäftsbeziehungen entstehen immer wieder deshalb, weil es Missverständnisse in der Kommunikation gibt. Für Verkäufer ist das fatal und mindert das Umsatzergebnis.

Deshalb mein Tipp: Üben Sie sich täglich darin, empathisch mit Ihren Gesprächspartnern zu kommunizieren. Denken Sie nicht schon an Lösungen und Antworten, sondern hören Sie Ihren Kunden bis zum Ende aktiv zu. Konzentrieren Sie sich ausschließlich auf das Gesagte und fühlen Sie sich in Ihren Gesprächspartner ein.

### 3. Bedürfnisse „frei Haus“

Jeder Kunde, egal ob Unternehmer oder Endverbraucher, hat ständig ein neues Bedürfnis, das befriedigt werden möchte. Wenn Sie Ihren Kunden ernsthaftes Interesse entgegenbringen, werden sie Ihnen ihre Bedürfnisse wie auf einem silbernen Serviertablett „frei Haus“ liefern. Alles, was Sie dafür benötigen, ist, sich empathisch in die Gefühls- und Bedürfniswelt Ihres Kunden einzufühlen. Sobald Sie dann das dringendste Bedürfnis erkannt haben, können Sie damit beginnen, kreativ zu denken und eine passende Lösung dafür zu finden. Vergewissern Sie sich vorher bei Ihrem Kunden, dass Ihre Bedürfnisanalyse auch zutreffend ist.

### 4. Probleme suchen Lösungen!

Viele Verkäufer haben Lösungen für Standardprobleme im Gepäck. Wie sieht es aber bei kundenspezifischen Problemen aus? An dieser Stelle wird es für Sie wirklich interessant. Hier werden die profitablen Umsatzmargen erzielt.

Deshalb mein Tipp: Bleiben Sie immer neugierig auf Kundenprobleme abseits des Standards. Legen Sie Ihren Fokus darauf und behalten Sie ihn bei. Fragen Sie explizit danach, wie Sie die Entwicklung oder Technik mit neuen Lösungen unterstützen können. Denken Sie innovativ für den Erfolg Ihres Kunden und sichern Sie sich damit Ihren eigenen Erfolg.

### 5. Vertrauen schaffen!

Neugierig auf den Kunden zu sein und zu bleiben, ist der Grundstock für eine vertrauensvolle Kundenbeziehung. Damit sie stetig wachsen kann, brauchen Sie Zeit und Geduld. Nur so lässt sich das Anfangsvertrauen, welches Ihnen jeder Kunde entgegenbringt, langfristig in eine stabile Zusammenarbeit ausbauen.

Deshalb mein Tipp: Geben Sie Ihren Interessenten und Kunden die nötige Zeit, um ein begeisterter Stammkunde zu werden. Begleiten Sie sie auf diesem Weg mit den nötigen Verkaufsimpulsen und suchen Sie regelmäßig den Kontakt. Bleiben Sie am Ball. Nichts ist schlimmer, als sich nur dann zu melden, wenn Sie etwas verkaufen wollen. Kunden wollen gepflegt werden und ehrliches Interesse spüren.