



10-Minuten- Check



Positive Momente schaffen

Eine gute emotionale Beziehung zum Kunden und ein Gefühl der Verbundenheit ist keine Glückssache. Sie können auch selbst viel dazu beitragen, weiß Verkaufstrainerin Sandra Schubert.

- Einen Mikromoment der Verbundenheit mit einem Kunden herzustellen, gelingt, indem Sie der eigenen Intuition vertrauen. Sagen Sie genau das, was Ihnen jetzt in den Sinn kommt – vorausgesetzt, es ist etwas Positives!
- Emotionale Intelligenz in Form von situativem Einfühlungsvermögen gelingt Ihnen umso besser, neugieriger Sie auf den Kunden und Menschen sind – neugierig auf seine Gedanken, seine Gefühle, auf seine Persönlichkeit. Und natürlich auf den Wunsch, den Sie ihm jetzt im Moment gerade erfüllen können.
- Für spontane Momente der Verbundenheit braucht es Präsenz im Augenblick. Verzichten Sie darauf, zwischendurch einen Blick aufs Smartphone zu werfen, sondern seien bleiben Sie im Hier und Jetzt. Nehmen Sie den Kunden, das Umfeld, die Atmosphäre ganz bewusst wahr. Nichts anderes ist jetzt wichtig.
- Stress ist der Feind von Offenheit für andere und ihre Bedürfnisse. Wenn Sie gestresst sind, ist Ihre Wahrnehmung eingeschränkt. Deshalb sind Ausgeglichenheit und innere Ruhe Basis für positive Kundenbegegnungen.
- Seien Sie offen für neue Erfahrungen und auch offen dafür, die eigenen Gedanken und Gefühle zu äußern. Nur wer zeigt, was einen berührt, wird auch andere Menschen berühren.
- Neugier und Interesse sind eine wichtige Voraussetzung für den Beziehungsaufbau: Man muss Menschen mögen, sonst gewinnt man weder deren Aufmerksamkeit noch Sympathie.
- Verzichten Sie auf eine rationale Analyse der Situation. Bewerten Sie nicht, lassen Sie Hintergedanken beiseite. Dann gelingt es Ihnen aufgrund Ihrer Menschenkenntnis, gute Kontakte situativ und spontan herzustellen.
- Trauen Sie sich, spontan zu sein: Das macht Sie authentisch und menschlich. Sie werden überrascht sein, wie viele positive Reaktionen Sie damit ernten.
- Wenn Sie mit einer positiven Grundhaltung zum Kunden gehen, wird sich automatisch auch dessen Haltung zum Positiven hin wenden. Das kann ungeahnte und ungeplante Verkaufschancen eröffnen. <