

# Vertriebstopps vom Trainer

Drei Experten geben in „Profil“ Empfehlungen für ein erfolgreiches Beratungsgespräch

Jeder Banker kennt ihn: den Kollegen im Vertrieb, dem wie von Zauberhand alles gelingt. Doch auch wenn es oft so scheint, hat Beratungserfolg nichts mit Hexerei, sondern mit harter Arbeit zu tun. Erhard Jersch, Stefan Kunkel und Florian Schwarzbauer sind Vertriebstrainer. In „Profil“ verraten die Profis ihre besten Tipps für das Verkaufsgespräch.

## Tipp 1: Authentisch sein

„Trainer oder Ratgeberbücher stellen Beratern eine breite Palette von Verkaufstipps und -strategien vor“, sagt Erhard Jersch. Wichtig sei jedoch, nicht jede Idee gedankenlos zu übernehmen. Der Berater solle lieber zwei, drei Strategien wählen, die auch wirklich zu ihm passen. „Authentizität ist im Verkaufsgespräch das A und O, für eine gute Atmosphäre“, so Jersch. So könne man die Grundlage für ein erfolgreiches Verkaufsgespräch schaffen.

## Tipp 2: Wer viel sät, erntet viel

Ein qualifiziertes Beratungsgespräch nimmt viel Zeit in Anspruch. „Allein das setzt der Zahl von Kundenkontakten eine Grenze“, so Florian Schwarzbauer. Dennoch solle man versuchen, so viele Kunden wie möglich anzusprechen. „Wer zehn statt fünf Kunden kontaktiert, kann auch zehn Kunden etwas verkaufen. Wer viel sät, wird automatisch auch viel ernten“, so Schwarzbauer.

## Tipp 3: Das eigene Verkäuferherz entdecken

„In jedem guten Berater muss ein Verkäuferherz schlagen“, erklärt Stefan Kunkel. Im Gegensatz zu England oder Amerika habe der „Verkäufer-Job“ in Deutschland einen eher schlechten Ruf. „Viele Vertriebler betonen daher ihre Beraterfunktion.“ Spaß am Verkauf gehöre aber ebenso zur Arbeit wie die Fähigkeit, sich und andere zu begeistern, sich täglich neu zu motivieren, aber auch über sich zu reflektieren, so der Trainer. Wer dennoch mit dem Verkäufer-Job hadere, solle sich vor Augen führen, wie viel Geld ein guter Verkäufer dem Kunden durch die Produktrendite und somit auch wie viel Nutzen er ihm einbringen kann.

## Tipp 4: Den Kunden auf Augenhöhe beraten

Der Kunde muss sich während des gesamten Gesprächs auf Augenhöhe mit dem Berater befinden, empfiehlt Jersch. Das sei zunächst einmal ganz wörtlich zu nehmen. So dürfe der Kunde nicht auf einem kleinen Hocker kauern, während der Berater im großen Bürostuhl sitzt. „Der Mitarbeiter muss sich aber auch fachlich auf sein Gegenüber einlassen“, so der Trainer. Bei jungen Kunden oder Kleinanlegern hieße das, nicht mit Fremdwörtern um sich zu werfen. Firmenkunden oder Gutverdiener sollte

der Berater dagegen von vorneherein keine Altersvorsorge für „kleine Angestellte“ vorstellen.

## Tipp 5: Wettbewerb erhöht den Vertriebserfolg

„Wenn sich Berater in einer konkreten Wettbewerbssituation befinden, ist ihre Motivation zu verkaufen erheblich höher“, sagt Schwarzbauer. Das sehe man nicht zuletzt am Erfolg des Vertriebswettbewerbs. Schwarzbauer rät dazu, diese Wettbewerbssituation auch auf den Filialalltag zu übertragen. Zum Beispiel dadurch, dass man konstruktive Konkurrenzsituationen schaffe, die alle Mitglieder des Vertriebsteams beflügeln und den individuellen Ehrgeiz anstacheln.

## Tipp 6: Berater sind Beziehungsmanager

„Der Berater sollte sich als Beziehungsmanager verstehen“, so Kunkel. „Er muss die Kundenbeziehung aufbauen, pflegen und gestalten.“ Die Verkäufertätigkeit finde nicht ausschließlich während des Verkaufsgesprächs statt, sondern auch davor und danach; etwa durch Pflege der Daten, eine regelmäßige Kontaktaufnahme oder eine Glückwunschkarte zur Geburt des Kindes.

Das bedeute aber zunächst einmal, auch ein gutes Verhältnis zum Kunden zu begründen, so der Trainer. „Dies gelingt durch Freundlichkeit, gute Beratungsleistung oder einfach das Angebot einer Tasse Kaffee vor dem Gespräch.“ Gute Verkäufer vermitteln Wohlgefühlserlebnisse.

## Tipp 7: Ganzheitlich beraten, nicht anbieten, ...

...sondern machen. „Ein Kunde, der gekommen ist, um einen Riester-Vertrag abzuschließen, schrecke zurück, wenn man ihm ein „ganzheitliches Beratungsgespräch“ vorschläge, sagt Jersch. Stattdessen sollte man im Zuge der Riester-Beratung andere themenverwandte Bereiche anschnitten und testen, ob der Kunde hier Beratungsbedarf hat. Eine umfangreiche Vorbereitung auf das Gespräch, auch mithilfe von BAP agree, sei daher unumgänglich und ein wesentlicher Erfolgsfaktor. hh

## Die Experten



Erhard Jersch (links) arbeitete 18 Jahre im genossenschaftlichen Bankensektor. 1998 machte er sich als Unternehmensberater und Vertriebstrainer selbstständig. Zusätzlich gibt



er Seminare an der ADG Montabaur. Stefan Kunkel (Mitte) war 13 Jahre lang im Außendienst der Bausparkasse Schwäbisch Hall tätig. Seit 2004 ist er Vertriebscoach für verschiedene VR-Banken in Mittelfranken. Florian Schwarzbauer (rechts) war acht Jahre bei einer niederbayerischen Raiffeisenbank beschäftigt, bevor er Vertriebstrainer wurde. Seit 2006 ist er fest angestellter Coach bei der Rottaler Raiffeisenbank.