

**Gewinnen Sie** eins von 3 Büchern: Mail bis 30.1.2011 an: [boessl@osnabrueck.ihk.de](mailto:boessl@osnabrueck.ihk.de)  
Stichwort „Verkäufer“



**Oliver Schumacher**



**Was viele Verkäufer nicht zu fragen wagen**

Gabler Verlag (2010), 149 S., 29,95 Euro

**Oliver Schumacher**  
**Was viele Verkäufer nicht zu fragen wagen**

Der Lingerer Oliver Schumacher ist gelernter Industriekaufmann, war in der Lebensmittelindustrie und später im Außendienst der Wella AG tätig. Jetzt hat der 37-Jährige ein Buch veröffentlicht. In „Was viele Verkäufer nicht zu fragen wagen“ gibt der heutige Trainer und Coach jeweils zehn Antworten auf insgesamt zehn Fragen, die etwa so lauten: „Wie gehe ich geschickt mit Reklamationen um?“ oder „Wie setze ich Preiserhöhungen besser durch?“

\_\_ Herr Schumacher, in vielen Ihrer Tipps plädieren Sie dafür, dass Außendienstler sich intensiver mit ihren Kunden auseinandersetzen. Gibt es gerade da Defizite?

Erst wenn es einem Verkäufer wertschätzend und professionell gelingt, sein Angebot in die Vorstellungswelt des Kunden zu platzieren, so dass dieser für sich selbst Mehrwert und Nutzen ableiten kann, wird der Kunde kaufen. Was der einzelne Kunde tatsächlich will und braucht, kann der Verkäufer nur dann wirklich wissen, wenn er die richtigen Fragen stellt. Doch leider meinen zu viele Verkäufer genau zu wissen, was der Kunde will - und stellen gar keine, zu wenige oder die falschen Fragen. Der Misserfolg ist dann vorprogrammiert.

\_\_ Welches ist Ihr persönlicher Top-Tipp unter den 100?

Ich hätte es von über 200 Verkäufern bei meinem ehemaligen Arbeitgeber nicht an die Spitze geschafft, wenn ich nicht selbst die Verantwortung für meine Weiterbildung übernommen hätte. Denn: Wenn ich das gleiche wie meine Kollegen mache - wie soll ich diese dann überholen? Somit habe ich auf eigene Initiative hin in meine eigene Weiterbildung investiert und davon entscheidend profitiert. Mein Lieblingstipp: „Lernen Sie!“

\_\_ Der Lingerer Wirtschaft + Tourismus e.V. hat gerade einen Schirm mit Motiven der Stadt herausgebracht (s. S. 24). Angenommen, ein Außendienstler sollte damit in Osnabrück Gäste anwerben. Was wäre eine gute Gesprächseröffnung?

Zum erfolgreichen Verkaufen gehört eine professionelle Vorbereitung. Somit muss sich jeder Verkäufer im Vorhinein unter anderem mit der Frage beschäftigen, was der potentielle Kunde von dem Angebot hat, welche Einwände kommen könnten und vieles mehr. Möglicherweise wäre eine Meinungsfrage ein guter Einstieg: „Wie denken Sie über einen zuverlässigen Stockschild, welcher Sie nicht nur vor schlechtem Wetter schützt, sondern mit dem Sie sich auch angenehm aus der Masse vieler anderer Regenschirmbenutzer abheben können?“ (bö) ■

Autoren aus der Region