



## Interview

„Man muss die richtigen Fragen stellen“

**Der Kommunikations- und Motivationscoach André Hagenbuch leitete den Weiterbildungstag für die üK-Referentinnen und -Referenten des SSV. Was sollten Verkaufsprofis zum Thema Kommunikation und Motivation beachten?**

***Wie haben Sie den Kurstag mit den üK-Referentinnen und -Referenten des SSV erlebt?***

André Hagenbuch: Es war für mich ein sehr spannender Tag. Besonders gut gefiel mir, dass die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sehr offen und neugierig waren. Sie wollten etwas Neues kennen lernen. Das ist die beste Voraussetzung, um weiterzukommen.

***Was wollten Sie den Teilnehmerinnen und Teilnehmern mitgeben?***

Eine verbesserte Kommunikation und damit verbunden auch eine höhere Motivation waren für mich die obersten Ziele dieses Kurstages. Ich wollte eine Basis schaffen für eine verbesserte Kommunikation und einen bewussten Umgang mit den Kunden. Am Nachmittag behandelten wir dann vor allem ein spezielles Kommunikation-Modell, mit dessen Hilfe man sehr schnell und präzise herausfinden kann, was wirklich Sache ist.

***Der Vormittag stand stark im Zeichen der Motivation. Wie motiviert man sich selber am besten?***

Indem man die richtigen Fragen stellt: Was will ich erreichen? Was kann ich tun, damit der heutige Tag zum besten Tag wird? Daneben gibt es sogenannte Notfallstrategien, die einem helfen, sich schnell wieder in einen Top-Zustand zu versetzen.

***Was sollten Verkaufsprofis Ihrer Meinung nach zum Thema Kommunikation beachten?***

Im Verkaufsberuf gilt es, möglichst gut zuzuhören und dem Kunden die richtigen Fragen zu stellen. Schliesslich wollen wir ja herausfinden, was unser Gegenüber von uns will. Ausserdem ist es wichtig, dass möglichst schnell ein Vertrauensverhältnis zum Kunden aufgebaut wird, damit man mit dem Kunden zusammen die bestmögliche Lösung für ihn und damit auch fürs Geschäft findet.

***Wo besteht noch Verbesserungspotential?***

Ich muss zugeben, dass ich nicht oft sehr gut bedient werde. Zu den klassischen Fehlern im Verkaufsgespräch gehören Fragen wie „kann ich Ihnen helfen“ – oder wenn die Verkäuferin das ganze Sortiment aufzählt, ohne zu wissen, was ich überhaupt suche. Grundsätzlich braucht es gerade im Verkaufsberuf Freude und Leidenschaft an dieser Tätigkeit und die richtige Haltung gegenüber den Kunden.

Interview: Fabrice Müller