



Martin Sänger

Peter Buchenau · Zach Davis

Die Lonen-Liga

Verkaufen will gelernt sein



Springer Gabler



Martin Sänger

Peter Buchenau · Zach Davis

Die Lonen-Liga

Verkaufen will gelernt sein



Springer Gabler

Die Löwen-Liga: Verkaufen will gelernt sein

Martin Sänger
Peter Buchenau
Zach Davis

Die Lonen-Liga: Verkaufen will gelernt sein



Springer Gabler

Martin Sänger
SÄNGER Trainerteam GmbH
Landshut
Deutschland

Zach Davis
Peoplebuilding Inst. f. nachhaltige
Effektivität
Geretsried
Deutschland

Peter Buchenau
The Right Way GmbH
Waldbrunn
Deutschland

ISBN 978-3-658-05288-1
DOI 10.1007/978-3-658-05289-8

ISBN 978-3-658-05289-8 (eBook)

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Springer Gabler

 Springer Fachmedien Wiesbaden 2015

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschtzt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürfen.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informa-tionen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen.

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Fachmedien Wiesbaden ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media
(www.springer.com)

Geleitwort von Stephan Heinrich

„Gehen zwei Löwen in den Vertrieb...“

Wie bitte? Eine Geschichte über das Verkaufen mit zwei Löwen in der Hauptrolle? Das soll wohl ein Witz sein! Ich gebe zu, dass das meine erste Reaktion war, als ich das Manuskript bekam. Martin Sänger ist ein Kollege, den ich sehr schätze. Nur deshalb habe ich überhaupt noch weitergelesen. Jetzt allerdings, wo mich der Autor in seine Geschichte, in der er die unterschiedlichen Typen von Löwen bzw. Verkäufern beschreibt, hineingezogen hat, bin ich von Art und Inhalt des Buches begeistert.

Seit 30 Jahren bin ich Verkäufer, und seit etwa der Hälfte dieser Zeit bin ich als Verkaufstrainer am Markt erfolgreich. Tausende von Verkauern habe ich persönlich kennengelernt, um mit ihnen an ihren Fähigkeiten und Einstellungen zu arbeiten. Manche dieser Kollegen sind echte „Straenfuballer“, um eine Metapher aus dem Sport zu bemühen. Sie haben das Verkaufen von der Pike auf gelernt. Sie sind schon immer irgendwie talentiert gewesen, haben sich dann hochgearbeitet und sind schließlich nicht selten ganz oben gelandet. Andere haben in ihrer Karriere mit dem Verkaufen zunächst nicht viel zu tun gehabt. Erst später, als sie nach einer Ausbildung an der Universität und ersten Berufserfahrungen damit konfrontiert wurden, im direkten Kundenkontakt zu stehen, haben diese Menschen begonnen, das Verkaufen zu „lernen“.

Diese beiden Typen von Verkäufern bilden zwei Endpunkte einer Skala: auf der einen Seite der bereits erwähnte Straßenfußballer und auf der anderen Seite der Absolvent der Fußballschule. Der eine ist getrieben von seinen Instinkten. Um sich weiter zu entwickeln, muss er genau diese Instinkte immer wieder hinterfragen. Wenn ich instinktiv an einer Straßenkreuzung weiß, ob ich Vorfahrt habe oder nicht, dann ist das besser als immer lange nachzudenken – allerdings kann es tödlich enden, wenn sich die Verkehrsregeln geändert haben. Und wir leben in einer Welt, in der sich die Regeln gerade drastisch ändern. Schließlich gestaltet sich durch Online-Geschäft und Compliance-Vorschriften so manches neu, was intuitive und empathische Verkäufertypen vor große Herausforderungen stellt.

Der diplomierte Fußballer versteht die Zusammenhänge und kann genau erklären, wie man erfolgreich kickt. Er kann aus verschiedenen Strategien die wirksamste auswählen. Sein Pendant aus der Riege der Verkäufer kennt die geläufigen Vertriebsmethoden, deren Urheber und das zugehörige Veröffentlichungsdatum. Um sich wirklich weiterzuentwickeln, müssen diese Typen auch mal einen echten Kunden besuchen und Erfahrungen in der Realität sammeln. Diese Verkäufertypen tun gut daran, ihre ausgefeilten Theorien in der Praxis zu validieren und für sich einen gangbaren Weg zu finden, den sie dann auch selbst gehen werden.

Da kommen die Löwen ins Spiel. Kimba ist der Underdog – oder besser Underlion. Er kommt von ganz unten, hat keine Ressourcen, die ihm einen leichten Einstieg ins Berufsleben ermöglichen, und nimmt mit Fleiß und Willenskraft diese Herausforderung an. Er hat nichts und will alles. Er ist der willige Lehrling, der sich mit kleinen Erfolgserlebnissen nach und nach zum Meister seines Fachs entwickelt. Er verkörpert den Verkäufertyp des Straßenfußballers, dem man in der Praxis zwar nichts vormachen kann, der aber kaum in der Lage ist, zu erklären, was sein Erfolgsgeheimnis ist.

Lono dagegen ist aus gutem Hause und hat fast unerschöpfliche Ressourcen, um sich ausbilden zu lassen. Er kann von den Besten lernen und spielt seine Intelligenz aus, um schnell zu verstehen, wie Vertrieb funktioniert. Er ist der Überflieger, der denkt, er kann und oft am „könnte“ scheitert, weil er die disziplinierte Umsetzung des Gelernten langweilig findet. Er verkörpert den diplomierten Absolventen der Fußballschule, der alle Spielzüge kennt, aber keine Lust hat, den Freistoß ins Kreuzeck 200-mal zu üben, damit er auch sicher klappt.

Die Geschichte von Kimba und Lono fesselt, weil die beiden miteinander freundschaftlich verbunden sind. Die beiden Löwen sind die zwei Seelen in der Brust von uns Verkäufern. Sie sind unterschiedlich und widersprüchlich, aber nur wenn sie zusammenfinden, können sie erfolgreich sein. Es macht Freude, die beiden in ihrer Entwicklung zu begleiten.

Zwischendurch will man ihnen etwas zurufen, um sie vor dummen Fehlern zu bewahren und man will nicken, wenn sie etwas verstanden haben. Wenn sie Erfolg haben, müssen wir vielleicht eine Träne des Stolzes verdrücken, weil wir uns beim Lesen wie Väter ihres Erfolgs fühlen.

Als ich 2007 im gleichen Verlag mein erstes Buch „Verkaufen an Top-Entscheider“ veröffentlichen durfte, wusste ich noch nicht so viel über das Schreiben. Gerne wäre ich damals schon so gut gewesen, das Buch als Geschichte zu formulieren, die Wissen und Emotion entstehen lässt. Das ist Martin Sängler hier sehr gut gelungen. Ich mag das Buch und kann es jedem angehenden Verkäufer und vermeintlichen Verkaufsprofi nur dringend ans Herz legen. Und sei es nur, um zu schmunzeln, wenn die beiden Löwen unschuldige Affen auf den Baum jagen, was so manchem menschlichen Verkäufer bestimmt auch sehr viel Spaß machen könnte. Nein, ich habe nicht gesagt, dass die Affen den Einkäufern entsprechen – aber eine schöne Vorstellung ist das schon.

Ihr

Stephan Heinrich
www.visionselling.de

Vorwort von Peter Buchenau und Zach Davis

Die „Löwen-Liga im Verkauf“ steht wie schon das Originalbuch „Die Löwen-Liga: Tierisch leicht zu mehr Produktivität und weniger Stress“ von Zach Davis und Peter Buchenau für eine Welt, die sich permanent verändert und deren Anforderungen ständig steigen. Dies ist auch im Verkauf der Fall: Kunden sind anspruchsvoller, besser informiert und verhandeln häufiger als es früher der Fall war. Viele Märkte sind schwerer zu erschließen als früher. In fast jeder Branche gilt: Während man früher einer von wenigen Anbietern war, tummelt sich heute oft ein Vielfaches an Anbietern im selben Markt. Immer mehr Verkäufer fragen sich, wie sie bloß alles schaffen sollen: Produktkenntnisse sind weiterhin essentiell, die bestehenden Kunden sind zufriedenzustellen, neue Kunden zu gewinnen, ein bestimmtes Aktionsprodukt zu pushen, im Markt präsent zu sein, auf allen Kanälen ständig erreichbar zu sein, die Reportinganforderungen und Zielvorgaben zu erfüllen usw. Die Liste der Anforderungen ist lang.

Nun gibt es immer wieder unterschiedliche Ansätze und Trends im Verkauf. Martin Sängler, langjähriger Verkaufsexperte, hat viele Trends kommen und gehen sehen. Er konzentriert sich im vorliegenden Buch auf die wirklich wichtigen Grundfähigkeiten im Verkauf – Grundfähigkeiten, die es gilt, ständig weiterzuentwickeln, gespickt mit zahlreichen wirksamen Details, die auch dem erfahrenen Verkaufsprofi einige Aha-Erlebnisse bescheren.

Dieses Buch handelt wie das Originalbuch der Löwen-Liga von zwei Löwen. Sie haben beide ähnliche Voraussetzungen: Intelligenz und eine gute Schulbildung. Sie entwickeln sich in vielen Punkten parallel, aber an manchen entscheidenden Stellen haben sie unterschiedliche Sichtweisen und treffen unterschiedliche Entscheidungen. Daher erzielen sie auch unterschiedliche Resultate.

Dieses Buch ist keine Fortsetzung des Erstbuchs im Sinne einer an allen Stellen konsistenten Handlung. Dieses Buch behandelt eine ganz neue Geschichte, die durch die Metapher der Löwen aufzeigt, wie sich Individuen unter gleichen Voraussetzungen unterschiedlich entwickeln können. Trotz der neuen Geschichte, ist dieses Buch stark angelehnt an das Original, wieder spielen Kimba und Lono die Hauptrollen, wiederum unterhaltsam verpackt, wieder mit Karikaturen veranschaulicht, aber dieses Mal bereits schon mit einem anderen Zeichner, um auch hier nochmal zu verdeutlichen, dass dieses Buch eine neue, eigene Löwengeschichte darstellt.

Einen großen Dank gilt es in diesem Buch an Martin Sänger auszusprechen. Er ist der maßgebliche Autor des Buches und er hat viele dieser kleinen Unterschiede selbst er- und durchlebt. Martin Sänger hat den Verkauf von der Pike auf gelernt und ist seit knapp zwei Jahrzehnten als Verkaufstrainer unterwegs und mittlerweile auch als Referent auf größeren Bühnen zu Hause. Liebe Leserinnen, liebe Leser, tun Sie es Martin Sänger nach, haben Sie Spaß, Vertrauen in sich selbst und steigern Sie Ihren Erfolg im Verkauf.

Ein weiterer Dank auch an Stephan Heinrich für das Geleitwort in diesem Buch. Stephan Heinrich ist der Autor zahlreicher Bücher zum Thema Verkauf und ein gefragter Referent.

Profitieren Sie vom Wissen aller Mitwirkenden und vor allem von den beiden Löwen Kimba und Lono.

Peter Buchenau und Zach Davis

Inhalt

Geleitwort von Stephan Heinrich	V
Vorwort von Peter Buchenau und Zach Davis	IX
Einleitung	XIII
Die Autoren	XVII
1 Was bedeutet verkaufen für Löwen?	1
2 Der professionelle Gesprächsaufbau	9
3 Motivation nach Kimba an schlechten Tagen	15
4 Löwenstark am Telefon	21
5 Mit der Schmusestrategie durchs Vorzimmer	27
6 Echte Löwen jagen nur vorbereitet	31
7 Der erste Eindruck: Löwe oder Hauskatze?	35
8 Lono und Kimba müssen überzeugen!	41
9 Präsentationen, so beeindruckend wie der König der Tiere	45
10 Die passenden Präsentations-Hilfsmittel	51
11 Die KIMBA-Strategie im Verkaufsgespräch	57

12	Die richtigen Fragen richtig stellen	63
13	Echte Löwen lernen vom Luchs	71
14	Fakten, Fakten, Fakten – aber nicht an den Kunden gedacht	79
15	Einwände oder Vorwände? Ein Löwe kommt mit beidem klar	87
16	Sei dir deiner Stärken bewusst	95
17	Keine Jagd ohne Abschluss	103
18	Löwen sind immer verbindlich	111
19	So hält ein Löwe sein Kundenrudel zusammen	119
20	Es gibt keine Ausreden	127
21	Kundenbeziehungen: Löwe mit Löwe	133
22	Kundenbeziehungen: Löwe mit Affe	139
23	Kundenbeziehungen: Löwe und Elefant	145
24	Kundenbeziehungen: Löwe mit Gazelle	151

Einleitung

Lono und Kimba sind seit ihrer Kindheit unzertrennlich. Die beiden Löwenkinder wachsen gemeinsam im Tsavo Nationalpark in Kenia auf. Bereits im Löwenkindergarten tollten die beiden fröhlich gemeinsam umher. Obwohl sie nicht verwandt sind, bekommen sie schnell den Spitznamen „Löwenbrüder“. Ihre größte Freude besteht darin, sich nach einem kurzen Regenschauer gegenseitig mit dem Matsch zu bewerfen, zu dem die rote Erde ihrer Heimat dann geworden ist. Selbstverständlich lachen sich die beiden gegenseitig aus, wenn sie einen Matschtreffer gelandet haben.

Interessant an der Verbindung der Löwenbrüder ist, dass die beiden nicht unterschiedlicher sein könnten. Lono kommt aus reichem Elternhaus. Sein Vater ist der unangefochtene Herrscher im Park und verteidigt ein stattliches Rudel wunderhübscher Löwinnen gegen alle Rivalen. Lono fehlt es an nichts. Einzelne Erziehungsversuche seiner Mutter, ihn zu mehr Disziplin und eigener Leistung anzuspornen, scheitern daran, dass Lono garantiert eine Tante findet, die dann schwach wird und Lonos aktuellen Wunsch erfüllt. Er genießt eine gänzlich unbeschwerter Kindheit inmitten der Sicherheit eines großen Rudels.

Kimba hingegen hat weniger Glück. Seine Mutter wird von ihrem Rudel zurückgelassen als sie inmitten einer Büffeljagd eine leichte Verletzung davonträgt, die sie einige Tage am Laufen hindert. Im Rahmen ihrer Möglichkeiten gibt Kimbas Mutter

alles, um ihren Sohn großzuziehen und gegen die Gefahren der Wildnis zu schützen. Kimba lernt früh, dass es eine Menge Einsatz braucht, um zu überleben. Seine Mutter sagt immer zu ihm: „Das Leben schenkt dir nichts, aber du kannst dir alles verdienen.“ Kimbas großes Glück ist es, dass er Lono trifft und dass Lonos Rudel nichts gegen die Freundschaft der beiden einzuwenden hat. So wachsen die beiden ungleichen Löwenbrüder gemeinsam auf und Kimba profitiert von Lonos Rudel, in dem er sich entwickeln kann.

Als die beiden bereits im halbstarken Alter sind, liegen sie eines Tages, nachdem sie ein paar Affen geärgert haben, gemeinsam im Gras. Kimba fragt Lono: „Sag mal, was willst du später einmal werden, wenn du groß bist? Willst du auch ein Rudel haben, das so groß ist, wie das von deinem Vater?“

Lono überlegt kurz und antwortet dann: „Nein, ich möchte nach Leorobi an die Universität gehen und studieren.“

„Studieren?“, ruft Kimba entsetzt, „so, wie Leonie, diese arrogante Ziege? Um Himmels willen, warum willst du denn studieren?“

Lono entgegnet ein wenig schüchtern: „Leonie ist keine arrogante Ziege – die ist sehr schlau.“

„Und hübsch“, ergänzt er leise.

Da dämmt es Kimba. Er springt auf und ruft laut: „Lono ist verlieebt, Lono ist verliieebbt! Deshalb willst du nach Leorobi und ein langweiliges Studium machen?“

„Nein“, entgegnet Lono, „ich will studieren, damit ich später mal der Chef einer löwenstarken Firma sein kann.“

„Pantherlapapp“, erwidert Kimba, „die Studierten sind nichts anderes als Sesselpaper, das hat früher immer meine Tante Leotta gesagt.“

Kurz wird Kimba bei dem Gedanken an seine Tante traurig, doch schnell schießt es ihm durch den Kopf: „Aber wenn du Chef bist, dann gibst du mir einen Job, okay?“

„Na klar“, antwortet Lono, „und jetzt, lass uns wieder Affen ärgern, die haben sich nämlich wieder von dem doofen Baum runtergetraut.“

Die beiden Freunde rennen los und tollen noch stundenlang miteinander herum. Keiner von beiden ahnt, wie viel – und in gewisser Weise wie wenig – Wahrheit in diesem Gespräch stecken sollte.

Einige Monate später ist es dann tatsächlich so weit. Der Tag, den die beiden Freunde nicht wahrhaben wollten, ist gekommen. Lono tritt seine Reise nach Leorobi an, um dort zu studieren. Traurig blickt Kimba dem davongehenden Freund hinterher.

„Was wirst du nun tun, Kimba?“, hört er eine vertraute Stimme hinter sich. Kimba dreht sich um und sieht seine Mutter.

„Ich gehe nach Liontown und verdiene dort so viel Geld, dass ich auch bald studieren kann und dann werde ich wieder Spaß mit Lono haben!“, entgegnet Kimba.

Seine Mutter schaut ihm tief in die Augen und sagt dann: „Kimba, ich habe dir alles beigebracht, was ich über das Überleben und die Jagd weiß, nutze dieses Wissen und ich bin sicher, du schaffst alles, was du dir wünschst. Bedenke aber immer, dass die Grundlage für den Erfolg meist die harte Arbeit im Vorfeld ist.“

Dann knufft sie ihren Sohn in die Seite und schubst ihn in Richtung Liontown. „Zeig's ihnen, Löwe!“, ruft sie ihm nach und spürt dabei eine Mischung aus Trauer und Stolz.