

Verkaufen ohne Tricks und Fallen:

Interview mit Jürgen Frey über Kunden, Fans, Freunde

Man könnte meinen: Heutzutage kauft man im Internet, informiert sich in Blogs über Produkt und Anbieter. Der persönliche Einkauf im Laden findet zunehmend weniger statt. Und wenn, dann geht man in ein Geschäft, wählt sein Produkt, geht zur Kasse und bezahlt. Verkäufern begegnet man dabei oft nicht (mehr). Selbst den Bezahlvorgang kann man z. B. bei großen Möbelhäusern schon alleine durchführen.

Trotzdem gibt es Firmen, die eine große Fangemeinde haben. Es gelingt diesen, Kunden zu sich in den Laden zu holen und ihre Produkte erfolgreich zu verkaufen. Darüber hinaus sind diese Kunden dann auch noch zufrieden, ja begeistert und sprechen positiv über den Verkäufer, das Produkt, das Verkaufsgespräch - eben das Einkaufserlebnis. Jürgen Frey hat darüber geschrieben, wie Kunden zu Fans werden. Alexander Wolz, der Leiter der Konvent-Akademie, hat mit ihm gesprochen.

Konvent-Akademie: Ihr Buch heißt „Mein Freund, der Kunde“. Was hat Freundschaft im Vertrieb zu suchen?

JÜRGEN FREY: Kunden sind heute anspruchsvoll und informiert. Deshalb wollen sie exzellente Produkte kaufen. Es geht ihnen aber auch um ein gutes Bauchgefühl. Sie kaufen am liebsten dort, wo sie sich und den anderen etwas Gutes tun. Also wie bei Freunden. Deshalb werden Werte, die eine Freundschaft charakterisieren, immer wichtiger: Verlässlichkeit, Gespräch auf Augenhöhe oder Vertrauen.

Konvent-Akademie: Das klingt je ein wenig nach Kuschelkurs?

JÜRGEN FREY: Mit Kuschelkurs hat das nichts zu tun. Früher kaufte man das beste Produkt. Diese wurden jedoch immer ähnlicher. Dadurch entwickelte sich der Service zum entscheidenden Kauffaktor. Mittlerweile ist auch der Service oft vergleichbar. Deshalb tritt jetzt das Thema Werte in den Vordergrund. Das müssen die Verkäufer verstehen und praktizieren.

Konvent-Akademie: ... und welche Erfolge können Sie berichten?

JÜRGEN FREY: Meine Erfahrung als Trainer und Berater ist, dass viele Vertriebler das Verkaufen unter Druck leid sind. Sie wollen verkaufen. Das ist ihr Job, den sie oft



Jürgen Frey

mit großer Leidenschaft ausüben. Aber sie wollen nicht um jeden Preis verkaufen, sondern Kunden wirklich helfen und eine echte Beziehung aufbauen, sodass sie beim nächsten Mal wieder gerne gesehen sind. Diese Nachhaltigkeit wird von den Kunden honoriert. Das höre ich von vielen Seiten. Und das zeigen die Verkaufszahlen.

Konvent-Akademie: Vielen Dank für diese ersten Hinweise. Wir freuen uns darauf, am 24.10.2012 bei Ihrem Vortrag in Amorbach mehr dazu zu erfahren. ■