

# „FAIRselling“ – fair verkaufen

„Was ist der wichtigste Satz im Verkauf? Der Umsatz!“ So lautet ein Kalauer unter Vertrieblern. Wenn aber auf Teufel komm raus verkauft wird, ohne die Kundenbedürfnisse auch nur im Ansatz zu berücksichtigen, sind Reklamationen, Kundenabwanderung und negative Mund-zu-Mund-Propaganda die logischen Folgen. Aber wie geht eigentlich fairer Verkauf?

➤ Ralf Meyer

**F**AIRselling“ setzt sich aus zwei Bausteinen zusammen. Baustein Nummer eins ist „Fairness“, die auf das englische Wort „fair“, also „anständig“ oder „ordentlich“, zurückgeht. Fairness drückt eine nicht gesetzlich geregelte Vorstellung von Gerechtigkeit aus. Fairness lässt sich im Deutschen mit akzeptierter Gerechtigkeit und Angemessenheit oder Anständigkeit gleichsetzen. „Selling“ kommt wie das Wort Fairness aus dem Englischen und bedeutet „verkaufen“. Verkaufen wird als Prozess verstanden, der die Kundenbedürfnisse in den Mittelpunkt stellt. Dem Kunden wird dabei geholfen, das zu bekommen, was er braucht, und ein gutes Gefühl vermittelt. Aber wie wird der Verkauf wirklich fair? Sieben Tipps für Berater:

## 1. Zeigen Sie von Anfang an Ihre Kundenorientierung.

Den Kunden interessiert, was er will, und nicht, was der Verkäufer will! Fragen Sie als Berater den Kunden: „Wie wichtig ist Ihnen eine individuelle Beratung?“ Das ist besser als die Feststellung: „Ich will Sie individuell beraten.“

## 2. Schaffen Sie Transparenz über Ihre Vorgehensweise.

Beteiligen Sie den Kunden und zeigen Sie auf, welche Punkte Sie mit ihm genau besprechen wollen. Zum Beispiel: „Damit ich Sie individuell beraten kann, habe ich noch Fragen zu:

- ▶ Ihren Anlagezielen,
- ▶ Ihren finanziellen Verhältnissen,
- ▶ Ihren Erfahrungen und Kenntnissen und
- ▶ zu Ihrer Anlagementalität.“

## 3. Gehen Sie partnerschaftlich mit dem Kunden um.

Berater sollten sich das ausdrückliche Einverständnis ihres Kunden einholen, anstatt einfach loszufragen: „Lieber Kunde, können wir offen über Ihre finanziellen Verhältnisse (oder andere Punkte aus Tipp 2) sprechen?“

## 4. Zeigen Sie die Vorteile des Beratungsprotokolls auf.

Kunden erkennen den Vorteil eines Beratungsprotokolls nicht alleine. Deshalb sollten Berater erläutern: „Lieber Kunde, es geht um ein wichtiges Thema, nämlich Ihr Geld. Damit Sie die Sicherheit haben, dass nichts vergessen wird, haben wir mit dem Beratungsprotokoll eine technische Unterstützung.“

## 5. Analysieren Sie die Anlageziele und die Kundensituation genau.

Eine verständliche Präsentation setzt voraus, dass Berater die Kundensituation verstehen. Das ist vergleichbar mit einem Navigationssystem im Auto: Das Gerät kann auch nur den richtigen Weg aufzeigen, wenn es Informationen über das Ziel, den Standort und die gewünschte Route (schnellste/kürzeste) hat. Die „Mystery Research

Benchmarkstudie“ des Beratungsunternehmens Concertare aus dem Jahr 2010 kommt aber zu dem Ergebnis: „Die Bedarfsanalyse wird nur unzureichend durchgeführt.“ Leider deckt sich diese Aussage mit vielen anderen Testkaufberichten.

## 6. Erklären Sie einfach.

Vermeiden Sie Fachbegriffe: Die meisten Kunden verstehen das Wort „Vermögensverteilung“. Bei dem Begriff „Asset Allocation“ können Sie nicht davon ausgehen. Außerdem hilft es, Sachverhalte in bildhafter Sprache zu erläutern. Ein Beispiel: „Beim Essen geht es darum, auf eine ausgewogene Ernährung zu achten. Bei der Geldanlage ist es genauso wichtig, sich nicht nur einseitig auszurichten, sondern auf eine gute Vermögensstreuung zu achten.“ Oft sagt auch ein Bild mehr als 1.000 Worte.

## 7. Präsentieren Sie leicht nachvollziehbar.

Bauen Sie die Präsentation zur Geldanlage des Kunden einfach und nachvollziehbar auf. Erläutern Sie die Gesamtkonzeption und die weiteren Zusammenhänge, damit der Kunde die Chancen und Risiken der Anlage versteht. ↙

**INFO** **AUTOR:** Ralf Meyer ist „Der Bankverkaufstrainer“ und Autor in Neustadt bei Coburg. **BUCHTIPP:** Ralf Meyer (Hrsg.: Peter Kräuter): Alternative Investments verständlich verkaufen, Springer Gabler, ISBN 978-3-8349-1614-3, 34,95 Euro (auch als Hörbuch erschienen)