Geschrieben von: Sonja Volk
Dienstag, den 11. Dezember 2012 um 00:00 Uhr

Shit oder Hit- Die Magie der Sprache im Vertrieb

Kennen Sie das nicht auch? Die kleinen Unterschiede, die allerdings DEN Unterschied machen? Ist das Glas also nun halb leer oder halb voll, oder haben Sie 50% mehr Glas als benötigt? Alles eine Frage der Sichtweise!

Wie ich letzte Woche in meinem Artikel „Wie Sprache manipuliert“ beschrieben habe, besitzen wir ALLE die Macht mit unserer Wortwahl (und Körpersprache) andere zu manipulieren. Wie wäre es nun, wenn Sie im (Verkaufs-)Gespräch mit ihrem Kunden diese Macht POSITIV einsetzen? Es geht also darum, wie Sie es schaffen, aufgrund von Sprachmustern positive Emotionen in ihrem Gegenüber – in diesem Fall Kunden – hervorzurufen und damit u.a. eine angenehme Gesprächsatmosphäre zu schaffen.

Unser Hirn denkt NICHT in Sprache, sondern in Bildern, Geräuschen oder Gefühlen. Denken ist also der innere Gebrauch unserer Sinne. Wenn Sie nun etwas verneinen, passiert also folgendes: Denken Sie nicht an Weihnachten! Und, ist es Ihnen gelungen NICHT daran zu denken? NEIN, denn für unser sinnliches Denken gibt es keine „Nicht-Information“, weil es für das Wort „nicht“ keine Repräsentation gibt, also kein Bild.

Wenn Sie also etwas positives im Gespräch zu sagen haben, dann sagen Sie es auch so – nämlich positiv! Das heißt konkret, dass Formulierungen wie „Damit gehen Sie kein Risiko ein“, „es dauert nicht lang“ oder auch das achso geliebte „kein Problem“ ab sofort im (Verkaufs-)Gespräch in den Wortmülleimer gehören!

Versuchen Sie stattdessen Formulierungen, also positive Sprachmuster, wie „ Damit haben Sie eine sichere Lösung“, Das geht ganz schnell“ oder einfach einmal das simple Wort „Gerne“, bzw. “das habe ich gerne für Sie gemacht“.

Probieren Sie es aus und achten Sie bewusst auf die Reaktion des Gegenübers.Was meinen Sie, wieviel besser das in so manchen Kundenohren – und auch in ihren eigenen – klingt?

Sie merken also mal wieder, welchen extremen Einfluss neben ihrer Körpersprache auch das gesprochene Wort bzw. die Wortwahl im Gespräch, und gerade im Verkaufsgespräch hat.

1. Ersetzen Sie also negative Sprachmuster durch positive

Wollen Sie im Vertrieb im Verkaufsgespräch zudem selbstsicher wirken,

2. verabschieden Sie sich von der sogenannten „Konjunkteritis“ und

3. verabschieden Sie sich ebenfalls von Weichmachern wie „eigentlich“, „vielleicht“ etc. und Füllwörtern wie „ähm“

Denn, Hand aufs Herz: Was löst bei Ihnen bessere Gefühle aus? „Ähm, eigentlich würde ich Ihnen gerne meine Angebote zeigen…“ oder doch lieber „Gerne zeige ich Ihnen die für Sie beste Lösung.“

Also, überlegen Sie sich für ihre Kunden ihre HIT-Formulierungen.

Eine wort- und (körper-) sprach-bewusste Vorweihnachtszeit wünscht Ihnen

Ihre Vertriebstrainerin und Erfolgsmentalistin

Sonja Volk