

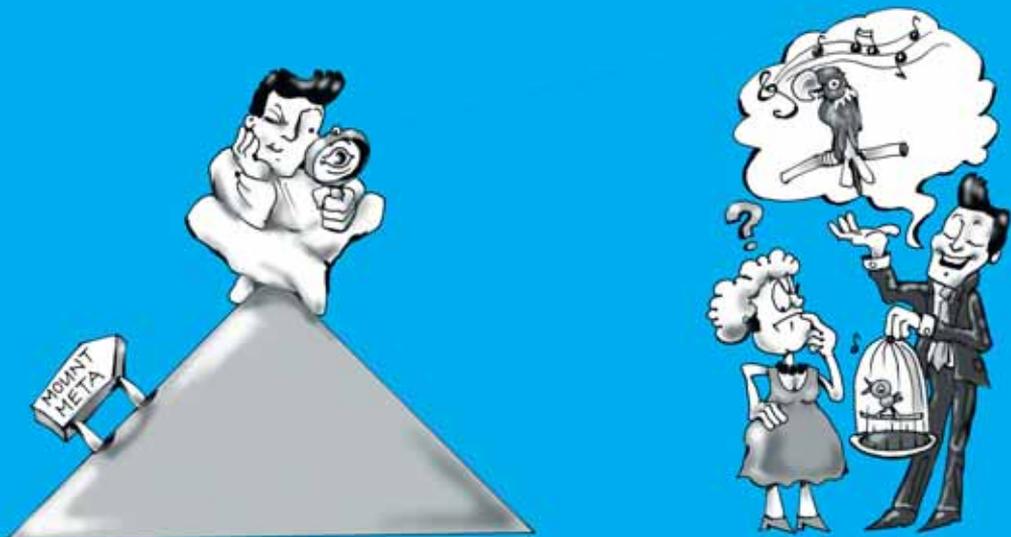
---

# Meta Sales Training®

Es ist keine Schande nichts zu wissen,  
wohl aber, nichts lernen zu wollen.

Sokrates

---



Schon wieder ein Buch zum Thema Verkauf!, werden Sie vielleicht anmerken. Nun, sicher haben Sie Recht, die Literaturlisten sind voll von Ratgebern zum Themenkreis «Verkauf und Erfolg». Warum also dann ein weiteres Buch und was ist denn das Spezielle an «Meta Sales Training®»?

Das vorliegende Buch ist lediglich ein Instrument im Weiterbildungsprogramm «Meta Sales Training®», welches Sie und Ihr Unternehmen zu nachhaltigem Erfolg führen kann. Das Buch ist eingebunden in ein begleitendes und unterstützendes Konzept zur kontinuierlichen Steigerung Ihrer Verkaufsfähigkeiten. Sie können das Buch selbstverständlich auch ohne das begleitende Programm nutzen – in diesem Falle wird es Ihnen als Nachschlagewerk in Ihrer täglichen Arbeit immer wieder eine Hilfe oder ein Impulsgeber sein.

In Abgrenzung zu den meisten anderen Fachbüchern stellt dieses Werk Sie bzw. Ihre Persönlichkeit in den Mittelpunkt. Die ständige Reflexion – also das kontinuierliche Hinterfragen der eigenen Werthaltung und der ureigenen Verhaltensmuster – ist ein wesentlicher Bestandteil dieses Programms.

### **WARUM «META»?**

«Erkenne dich selbst» – dies war in der griechischen Mythologie die Inschrift beim Orakel von Delphi. Diese Philosophie hat auch heute, 2500 Jahre später, nichts von ihrer Gültigkeit verloren. Im Gegenteil, je komplexer die Systeme, in denen wir uns bewegen, und je vielfältiger die Einflüsse, die in immer wachsender Zahl auf uns einwirken, desto mehr laufen wir Gefahr, die Sicht fürs Wesentliche zu verlieren. Und das Wesentliche findet in uns selbst statt.

MST wurde als Trainingsmethode auf der Basis der Erkenntnisse aus Psychologie und Kommunikation entwickelt. Konkret geht es darum, die eigenen Verhaltensmuster nach psychologischen Aspekten zu durchleuchten. MST hilft Ihnen, Ihr Potential Schritt für Schritt effizienter zu nutzen. Dies steigert nicht nur das Selbstbewusstsein und den Erfolg als Verkäufer und Mensch, sondern führt, konsequent angewandt, zu einer nachhaltigen Leistungs- und Ertragssteigerung für die Unternehmung.

Die Metasprache ist eine Sprache, die sich hinter der normalen Sprache verbirgt. *Meta* kommt aus dem Griechischen und bedeutet «hinter» oder «nach». *Metakommunikation* wird beschrieben als die verbale Reflexion der eigenen Kommunikation, also die Auseinandersetzung über die Art, wie wir einander begegnen und miteinander sprechen.

### **PETER DER JUNGE SCHREINER**

Die folgende Geschichte – eine Parabel – soll helfen, den Meta-Ansatz zu veranschaulichen. Die Person des Peter und seine Erlebnisse werden uns in diesem Buch noch mehrfach begegnen. Der Anfang der ersten Story stützt sich auf eine bereits bekannte Geschichte, doch – lesen Sie selbst.

Peter, der junge Schreiner, hatte seine Ausbildung vor kurzem abgeschlossen und wartete begierig darauf, die erworbenen Fähigkeiten in Praxis umzusetzen. Er wollte erfolgreich sein und viel Geld verdienen. Als er sich nach einer geeigneten Stelle umsah, fand er schliesslich einen Schreinermeister, der einen Gesellen suchte, der die Eichenstämme glatt hobelte. Auf die Frage nach dem Verdienst entgegnete ihm der Meister, es komme auf die Anzahl Stämme an, die er verarbeite. Ein guter Arbeiter schaffe acht Stück pro Tag, und pro Stamm erhalte er fünfzig Franken.

Peter überlegte sich die Sache und dachte «Hmm, wenn ich acht Stämme pro Tag verarbeite, ergibt das 400 Franken pro Tag, bei zwanzig Arbeitstagen schaffe ich einen Verdienst von 8'000 Franken!».

Sie wurden handelseinig, und Peter nahm die neue Arbeit gleich am nächsten Tag in Angriff. Mit viel Motivation stand er frühmorgens auf, packte seinen Hobel und machte sich an, die Eichenstämme zu bearbeiten. Am Abend des ersten Tages war er müde, aber glücklich. Tatsächlich hatte er es geschafft, acht Stämme zu hobeln. Er ging früh ins Bett um am nächsten Tag wieder fit zu sein. Auch am zweiten Tag arbeitete er mit viel Elan und Kraft und schaffte es wieder auf acht Bäume. Am dritten Tag merkte er, wie er härter arbeiten musste, um vorwärts zu kommen. Trotz eines enormen Einsatzes konnte er nur sieben Bäume bearbeiten. An den beiden Tagen danach ging es ihm nicht besser, doch zu Beginn der zweiten Woche ging er wieder mit Volldampf an seine Arbeit. Doch zu seinem Frust stellte er abends müde fest, dass er es nur noch auf sechs Bäume gebracht hatte. Das

ging so weiter, bis er zu Ende der dritten Woche lediglich noch vier Bäume pro Tag schaffte. Und dies obwohl er der Ansicht war, viel härter gearbeitet zu haben als in der ersten Woche.

Er fragte zuerst seine Kollegen. Einige sagten, die Qualität des Holzes sei halt auch nicht mehr wie früher, oder der Sturm «Lothar», die schlechten Arbeitsbedingungen, die Gewerkschaften oder die Regierung seien Schuld. Wirklich helfen konnte ihm keiner, und so fragte Peter seinen Chef. Dieser entgegnete, er müsse halt selber schauen, wie er seine Ziele erreiche, er habe selbst genügend am Hals und könne sich nicht noch um die Probleme der Mitarbeiter kümmern. Als der Meister das betrübte Gesicht von Peter sah, fügte er noch hinzu: «Geh doch zum alten Hauser, der hat lange und erfolgreich hier gearbeitet. Vielleicht kann er dir helfen. Er wohnt oben auf dem Hügel».

Nach einigem Zögern machte sich Peter auf, den alten Hauser aufzusuchen. Dieser hörte sich Peters Geschichte an, legte die Stirn in Falten und dachte nach. Er bat Peter, mit ihm aus der Hütte zu treten und reichte ihm ein Fernrohr: «Schau da durch und sage mir, was du siehst». «Ich sehe einen Müller», antwortete Peter.

«Und», fragte der alte Hauser weiter, «was tut er?» «Er arbeitet mit Kraft und Konzentration, doch scheint er mit dem gemahlten Korn nicht zufrieden zu sein». Nach einer Weile fuhr Peter aufgeregt fort: «Der Mühlstein ist ja ganz porös. Der Müller sollte lieber mal eine Pause machen und den Stein wieder in Ordnung bringen. Das Korn kann auf diese Weise ja unmöglich fein gemahlen werden!»

Der alte Hauser bat Peter, das Fernrohr weiter nach rechts zum See zu richten. «Und nun, Peter, was siehst du jetzt?»

«Ich sehe einen Fischer mit einem grossen Netz und viele Fische – doch halt, die Fische entkommen ihm immer wieder. Der Fischer scheint hart gearbeitet zu haben, man sieht ihm die Mühen an. Wieder wirft er das Netz aus – und wieder entgleiten ihm die Fische – aber das ist auch kein Wunder, das Netz ist ja voller Löcher. Er würde besser einen Tag lang nicht fischen gehen, dafür sein Netz ausbessern».

«Wie Recht du hast», sagte der alte Hauser und wollte sich verabschieden, «ich denke du hast gut beobachtet und gelernt, was man wissen muss.»

«Halt», entgegnete Peter, «ich weiss immer noch nicht, wo mein Problem liegt!»

«Nachdenken», schmunzelte der alte Hauser und verschwand in seiner Hütte.

Etwas verwirrt machte sich Peter auf den Weg zurück. Lange dachte er darüber nach, was er gesehen und was der Alte gesagt hatte – und plötzlich fiel es ihm wie Schuppen von den Augen. In erwartungsvoller Anspannung lief er in die Werkstatt und suchte seinen Hobel. Er betrachtete ihn und das Lächeln der Erkenntnis erhellte sein Gesicht. «Vielleicht sollte auch ich zwischendurch etwas Zeit opfern, um die stumpfe Klinge des Hobels zu schleifen. Die zu diesem Zweck benötigte Zeit ist gut investiert. Ich werde meine Ziele danach mit weniger Aufwand in kürzerer Zeit erreichen.»

Mit geschärftem Hobel und neuer Motivation machte sich Peter am nächsten Tag an die Arbeit. Er arbeitete zwar hart und doch fiel ihm alles leichter. Als er am Abend die Eichenstämme zählte, war er mit dem Resultat sehr zufrieden. Auch in den weiteren Tagen lief es gut. Immer wenn er merkte, dass es schwieriger wurde, das Tagesziel zu erreichen, schiff er seinen Hobel.

Nach einer Weile erinnerte er sich an sein Erlebnis beim alten Hauser und beschloss, ihn noch einmal aufzusuchen und ihm zu danken. Der alte Hauser lauschte aufmerksam Peters überschwänglichen Dankesworten. Mit einem freundlichen Lächeln entgegnete er Peter: «Peter, ich gratuliere dir. Du hast die Lösung deiner Probleme selbst gefunden. Weißt du noch, wie dein Chef damals reagiert hat? Er war mit sich selbst beschäftigt und konnte dir nicht helfen. Und erinnerst du dich noch an deine Kollegen? Sie haben die Schuld auf äussere Einflüsse geschoben. Wie einfach ist es doch, über alle und alles zu wettern und sich selbst als armes Opfer darzustellen. Doch solches Verhalten bringt keine Besserung, es trägt nicht zu einer Lösung bei. Weiterkommen wirst du im Leben nur, wenn du bereit bist, dich selbst zu erkennen, zu lernen und schliesslich, und das ist das Wichtigste, danach zu handeln.»

## ERFOLGSFAKTOREN IM VERKAUF

Verkaufen bedeutet:

- sich für den Kunden interessieren
- Kunden begeistern zu können
- den Kunden zu einer Handlung veranlassen

Verkaufen ist etwas Lustvolles und Herausforderndes und dazu braucht es tolle Persönlichkeiten. Im Verkauf geht es um den Umgang mit Menschen. Was gibt es Faszinierenderes?

In wissenschaftlichen Studien wurde untersucht, anhand welcher Indikatoren man erfolgreiche Verkäufer erkennen kann. Eigenschaften, die erfolgreiche Verkäufer oft aufweisen sind:

- Intelligenz
- Breiter Erfahrungshorizont
- Stabiles soziales Umfeld
- Leidenschaft
- Kommunikationsfähigkeit
- Kämpferisches aber kontrolliertes Ego
- Positive Einstellung
- Die Fähigkeit, Enttäuschungen aushalten zu können
- Macher-Qualitäten (Anpacken und es auch richtig machen wollen)
- Authentizität und Dankbarkeit.

Eine Untersuchung, die 2004 unter deutschen Vertriebsleitern gemacht wurde, brachte hervor, welche negativen Eigenschaften Verkäufer oft aufweisen.

Sie

- versuchen zu schmeicheln
- reden zu viel
- hören nicht zu
- fragen zu wenig
- argumentieren oberflächlich
- halten Zusagen nicht ein
- machen falsche Angaben.

Diese Punkte (positive wie negative) werden in verschiedenen Kapiteln dieses Buches beleuchtet und hinterfragt.

### **BUCHGLIEDERUNG**

Das vorliegende Buch gibt Einblick in die vielfältige Faszination des Verkaufs und gliedert sich in drei Teile.

Der 1. Teil (Selbstmanagement) widmet sich vorwiegend Verkaufs- und Kommunikationsaspekten sowie Erkenntnissen aus Psychologie und Forschung.

Das Kernstück im 2. Teil (Verkaufsmanagement) bildet der Verkaufsprozess. Hilfreiche Tipps und konkrete Anwendungsmöglichkeiten werden vermittelt, um Ihnen den Alltag als Verkäufer zu erleichtern und um mehr Freude und Lust an dieser herausfordernden Tätigkeit zu gewinnen.

Die Interviews im Anhang vermitteln einen spannenden Einblick in die unterschiedlichen Denkmuster von Menschen, die sich die Mühe genommen haben, unsere Fragen zu den Themen Verkauf, Erfolg und Glück zu beantworten. Viele Wege führen nach Rom oder eben zum Erfolg.

Einige der Erfahrungen aus dem Umfeld der Autoren wurden der Lesbarkeit halber in der Ich-Form formuliert. Dies hatte den Vorteil, dass auf komplexe Beziehungserklärungen verzichtet werden konnte.

Frauen verkaufen ebenso gut wie Männer, einen Kompetenzunterschied gibt es definitiv nicht! Um den Lesefluss nicht zu hindern wurde im vorliegenden Buch aber jeweils die männliche Form verwendet (zum Beispiel «der Verkäufer»). Selbstverständlich adressiert sich der Text genauso an Frauen wie an Männer.