



In 30 Minuten  
wissen Sie  
mehr!

**30 MINUTEN**

Beate Götz-Lange

# Achtsam verkaufen

**GABAL**

**Beate Götz-Lange**

**30 Minuten**

# **Achtsam verkaufen**

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

ISBN 978-3-96739-048-3

Umschlaggestaltung: die imprimatur, Hainburg  
Umschlagkonzept: Martin Zech Design, Bremen  
Lektorat: Eva Gößwein, Berlin  
Autorenfoto: Morris Willner, Düsseldorf  
Satz: Zerosoft, Timisoara (Rumänien)  
Druck und Verarbeitung: Salzland Druck, Staßfurt

© 2021 GABAL Verlag GmbH, Offenbach  
Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit  
schriftlicher Genehmigung des Verlags.

Wir drucken in Deutschland.

[www.gabal-verlag.de](http://www.gabal-verlag.de)  
[www.twitter.com/gabalbuecher](https://www.twitter.com/gabalbuecher)  
[www.facebook.com/Gabalbuecher](https://www.facebook.com/Gabalbuecher)  
[www.instagram.com/gabalbuecher](https://www.instagram.com/gabalbuecher)



PEFC zertifiziert  
Dieses Produkt stammt aus nachhaltig  
bewirtschafteten Wäldern und kontrollierten  
Quellen.  
[www.pefc.de](http://www.pefc.de)

# In 30 Minuten wissen Sie mehr!

Dieses Buch ist so konzipiert, dass Sie in kurzer Zeit prägnante und fundierte Informationen aufnehmen können. Mithilfe eines Leitsystems werden Sie durch das Buch geführt. Es erlaubt Ihnen, innerhalb Ihres persönlichen Zeitkontingents (von 10 bis 30 Minuten) das Wesentliche zu erfassen.

## ***Kurze Lesezeit***

In 30 Minuten können Sie das ganze Buch lesen. Wenn Sie weniger Zeit haben, lesen Sie gezielt nur die Stellen, die für Sie wichtige Informationen beinhalten.

- *Alle wichtigen Informationen sind blau gedruckt.*
- Schlüsselfragen mit Seitenverweisen zu Beginn eines jeden Kapitels erlauben eine schnelle Orientierung: Sie blättern direkt auf die Seite, die Ihre Wissenslücke schließt.
- *Zahlreiche Zusammenfassungen innerhalb der Kapitel erlauben das schnelle Querlesen.*
- Ein Fast Reader am Ende des Buches fasst alle wichtigen Aspekte zusammen.
- Ein Register erleichtert das Nachschlagen.



# Inhalt

<b>Vorwort</b>	<b>6</b>
<b>1. Achtsame Kommunikation im Verkauf</b>	<b>9</b>
Wie steht es um Ihre Achtsamkeit?	10
Wie schaffen Sie eine achtsame Haltung?	13
Ein Geheimrezept für mehr Achtsamkeit?	17
<b>2. Werden Sie Chef Ihrer Gedanken und Gefühle</b>	<b>21</b>
Wie werden Sie Chef Ihrer Gedanken?	22
Wie können Sie Ihre Gefühle besser steuern?	25
Wie entwickeln Sie mehr Klarheit im Gespräch?	28
<b>3. Sich selbst verstehen – Kunden verstehen</b>	<b>37</b>
Bewährtes Persönlichkeitsmodell: Die LIFO®-Methode	38
Wie erkennen Sie Ihre Verkäuferpersönlichkeit?	40
Wie gehen Sie mit Kundenstilen um?	44
<b>4. Verkaufsgespräche achtsam führen</b>	<b>53</b>
Wie steigen Sie achtsam in das Gespräch ein?	54
Wie erkennen Sie die Wünsche des Kunden?	60
Wie reagieren Sie achtsam auf Fragen und Einwände?	65

<b>5. Kundenbeziehungen wertvoll gestalten</b>	<b>77</b>
Achten Sie auf die Macht Ihrer Worte	78
Nutzen Sie den Verhaltensstil Ihrer Kunden	80
Gewinnen Sie mit den glorreichen Acht	84
<b>Fast Reader</b>	<b>87</b>
<b>Die Autorin</b>	<b>94</b>
<b>Weiterführende Literatur</b>	<b>95</b>
<b>Register</b>	<b>96</b>

# Vorwort

Es gibt viele Bücher zur Achtsamkeit, aber dieses ist das erste, das sich mit Achtsamkeit in Verkaufsgesprächen beschäftigt. Es vermittelt spannende Hintergründe, Methoden und Techniken für eine achtsame Kommunikation im Verkauf, und es macht deutlich, dass Achtsamkeit ein Erfolgsfaktor für den Verkauf und für das Leben ist.

Für wen ist dieses Buch geschrieben? Für uns alle! Denn wir alle sind Verkäufer. Wir verkaufen uns selbst, zum Beispiel wenn wir uns auf eine Stelle bewerben. Wir verkaufen unser Lieblingsrestaurant – das französische Bistro um die Ecke –, wenn unser Partner die italienische Trattoria bevorzugt. Und wir verkaufen die Nordsee, wenn wir gern im Sommer dorthin fahren würden, unsere Freundin aber lieber in die Berge möchte. Im Vertrieb sind *alle* Verkäufer, die mit Kunden in Beziehung stehen. Der Akquisiteur, der das Geschäft initiiert hat, die Produktspezialistin, die ihm zur Seite steht, oder der Serviceberater, der für den zuverlässigen Reparaturdienst verantwortlich ist.

Was bringt Ihnen das Buch? Sie erfahren im ersten Kapitel Hintergründe zur Achtsamkeit. Wann sind wir achtsam und wann nicht? Was bringt Ihnen eine achtsame Haltung gerade in Verkaufsgesprächen? Welche Bedeutung haben Gedanken, Gefühle und die daraus resultierenden Handlungen für Ihren Verkaufserfolg? Kapitel 2 vermittelt Ihnen Methoden für mehr Acht-

samkeit für sich selbst und im Umgang mit anderen. Die anderen, das sind Ihre Gesprächspartner – Ihre Kunden. Sie erfahren, wie Sie Souveränität, Selbstsicherheit und eine überzeugende Körpersprache üben und abrufen können. Die LIFO®-Methode im dritten Kapitel inspiriert zum Reflektieren des eigenen Verkaufsverhaltens und des Verhaltens Ihrer Kunden. Wie „tickt“ Ihr Kunde? Wenn Sie das wissen, können Sie eine gemeinsame Wellenlänge herstellen und empathisch auf ihn eingehen. Wichtig ist, dass Ihr Kunde im Verkaufsgespräch das Gefühl bekommt, dass er in diesem Augenblick der wichtigste Mensch auf der Welt ist.

Wie gewinne ich meine Kunden von Anfang an? Wie höre ich achtsam zu? Wie gelingt mir eine achtsame Gesprächsführung bei Fragen, Einwänden und Lösungen? Welche Macht haben meine Worte? Erzeuge ich bei meinen Kunden die Stimmung und die guten Gefühle, die ich wecken will? Den Abschluss bilden die glorreichen Acht, die in keinem Werkzeugkoffer fehlen dürfen. Alles, was Sie in diesem Buch erfahren, kann Teil Ihres Handwerks werden. Das eine Mal brauchen Sie einen Hammer, dann eine Zange. Bei anderer Gelegenheit suchen Sie nach einem passenden Schraubenzieher. Stellen Sie sich Ihren ganz persönlichen Werkzeugkoffer zusammen, der genau die Instrumente enthält, die für Sie am besten funktionieren.

Ich wünsche Ihnen viel Erfolg und viel Spaß!  
Ihre Beate Götz-Lange





# 30 MINUTEN

**Wie achtsam sind Sie im Verkaufsgespräch?**

**Seite 10**

**Was ist das Geheimnis des magischen Dreiecks?**

**Seite 13**

**Warum kann schon eine Veränderung der Körperhaltung viel bewirken?**

**Seite 17**

# 1. Achtsame Kommunikation im Verkauf

In der Gesellschaft ist die Offenheit für das Thema Achtsamkeit über die Jahre in vielen Lebensbereichen deutlich gewachsen. Die Anzahl wissenschaftlicher Studien explodiert. Was wird diese Bewegung verändern? Was wird neu überdacht? Wie tief wird der Wandel gehen? Eins ist klar: Der Wandel fängt bei uns selbst an, indem wir erkennen, dass wir uns oft im Wege stehen – auch in Verkaufsgesprächen – und warum das so ist. Achtsamkeit schenkt uns Klarheit und gibt uns einen Kompass für unsere Handlungen. Sie werden effektiver, entspannter, gesammelter, gesünder und weiser im Umgang mit sich selbst und anderen. **Und als Verkäufer werden Sie erfolgreicher! Darin liegt der Erfolg von Achtsamkeit in Verkaufsgesprächen!**

## 1.1 Wie steht es um Ihre Achtsamkeit?

Wenn wir achtsam sind, dann sind wir mit unserer Aufmerksamkeit bewusst und vollkommen im Hier und Jetzt. **Unsere Aufmerksamkeit ist voll auf den Moment gerichtet!** Sie denken nicht an das, was gleich noch kommt, oder an den Fehler, den Sie gestern gemacht haben. Sie bewerten auch nicht das, was Sie gerade erleben. Um deutlicher zu machen, was das bedeutet, greife ich auf eine Erzählung zurück, die ursprünglich aus der buddhistischen Lehre stammt. Ich interpretiere sie hier etwas zeitgemäßer und aus Verkäufersicht:

### ***Ein viel beschäftigter Verkäufer***

*Ein Verkäufer hatte immer viel zu tun, wirkte aber trotzdem sehr gesammelt und gelassen. Seine Kollegen waren davon beeindruckt und fragten ihn, wie er das macht.*

*Er antwortete: „Wenn ich sitze, dann sitze ich, wenn ich stehe, dann stehe ich, wenn ich gehe, dann gehe ich, wenn ich mit dem Kunden spreche, dann spreche ich, wenn ich ...“*

*Da fielen ihm die Fragesteller ins Wort: „Das tun wir doch auch! Aber was machst du darüber hinaus?“*

*Er aber sagte zu ihnen: „Nein, das macht ihr nicht. Wenn ihr sitzt, dann steht ihr schon, wenn ihr steht, dann geht ihr schon, und wenn ihr geht, dann seid ihr schon beim nächsten Kunden.“*

Was will uns der Verkäufer sagen? **Wir sind achtsam, wenn wir bei der Sache sind oder bei dem Kunden, mit**

dem wir gerade sprechen. Wir sind unachtsam, wenn wir mit den Gedanken schon einen Schritt weiter sind. Dann sind wir nicht mehr im Augenblick. Wir nehmen nicht wahr, was gerade passiert.

### ***Wann sind wir unachtsam?***

Wir sind unachtsam, wenn wir im Autopilotmodus sind, denn dann nehmen wir nicht wahr, was im Augenblick passiert. **Im Autopilotmodus sind wir ferngesteuert.** Wir tun Dinge automatisch, ohne darüber nachzudenken, wie zum Beispiel Zähne putzen oder unseren täglichen Weg zur Arbeit zurücklegen.

Jetzt sagen Sie vielleicht: „Es ist doch gut, ganz automatisch Dinge zu machen, ohne nachzudenken!“ Meine Antwort: Ja und nein. Ja, weil uns der Autopilotmodus in die Lage versetzt, automatisch zu reagieren. Das kann uns Sicherheit geben, zum Beispiel wenn wir, bevor wir eine Straße überqueren, automatisch nach links und rechts schauen. Automatismen erleichtern uns den Alltag, denn wir müssen Tätigkeiten nicht jedes Mal aufs Neue lernen. Nein, weil wir im Autopilotmodus wie Roboter handeln. Eine 100-mal abgespulte Firmenpräsentation wird beispielsweise leicht zur Stolperfalle, wenn wir nicht erkennen, ob noch alle zuhören, interessiert auf weitere Details warten oder sich bereits langweilen.

### ***Wie steht es um Ihre Achtsamkeit?***

Jetzt wollen wir herausfinden, wie leicht es Ihnen fällt, sich auf das Gegenwärtige zu konzentrieren. Wie gut

können Sie präsent, also im gegenwärtigen Moment sein? Lassen Sie uns einen kleinen Test machen und seien Sie so ehrlich und spontan wie möglich. **Beantworten Sie die Fragen mithilfe einer Skala von 1 (selten) bis 6 (meistens):**

<b>Selbsteinschätzung</b>	<b>Punkte (1-6)</b>
Ich mache oft mehrere Sachen gleichzeitig.	
Ich bin mit meinen Gedanken oft in der Zukunft.	
Ich ärgere mich darüber, wenn ich sehe, wie ich mir manchmal das Leben schwer mache.	
Ich achte wenig auf die Motive meiner Handlungen.	
Vieles, was ich mache, passiert automatisch, ohne dass ich darüber nachdenke.	
Meine Gedanken kreisen häufig in der Vergangenheit.	
Ich ärgere mich, wenn Dinge schief laufen.	
Es fällt mir schwer, mich wertzuschätzen.	
Ich bin ungeduldig mit mir und meinen Mitmenschen.	
In schwierigen Situationen fällt es mir schwer, innezuhalten.	
<b>Gesamtpunktzahl</b>	

**Je höher die Punktzahl, desto ausbaufähiger ist Ihre Achtsamkeit!**

## **Was bringt Achtsamkeit im Verkauf?**

Eine achtsame Haltung bringt Ihnen mehr Souveränität, Sicherheit und Überzeugungskraft. Das drückt sich in Ihrer Körpersprache und in der Art und Weise aus, wie Sie mit Ihrem Gegenüber sprechen. Sie können Ihre Kunden einschätzen. Sie spüren, wie sie „ticken“. Sie schlüpfen in die Empfindungshaut des Kunden und gehen noch sensibler auf seine Bedürfnisse ein, mit ehrlichem und aufrichtigem Interesse. Sie sind mit Präsenz und voller Aufmerksamkeit bei Ihren Kunden, und zwar so, dass diese von Ihnen als Verkäufer überzeugt sind. Das alles bringt Ihnen eine achtsame Haltung.

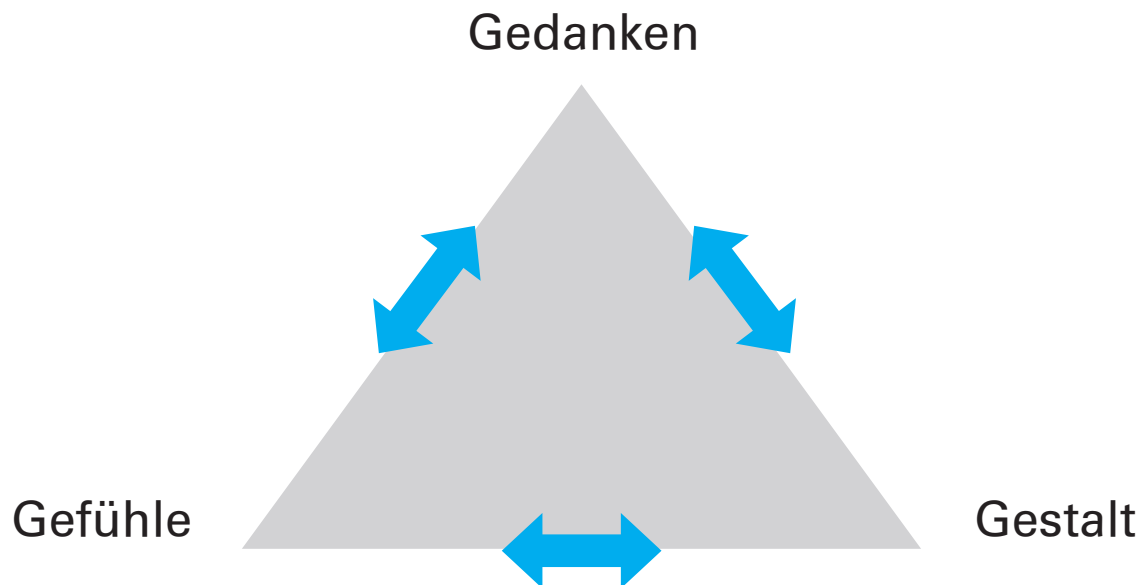
*Wir sind achtsam, wenn wir präsent, im Hier und Jetzt, nicht im Autopilot-, sondern im Bewusstseinsmodus sind. Eine achtsame Haltung in Verkaufsgesprächen bringt Ihnen Souveränität, Sicherheit und Überzeugungskraft. Sie können mit mehr Achtsamkeit das Vertrauen Ihrer Kunden gewinnen und sie voll überzeugen.*



## **1.2 Wie schaffen Sie eine achtsame Haltung?**

Mit voller Aufmerksamkeit präsent sein – das ist doch wunderbar! Die Voraussetzung dafür ist, dass Sie Chef Ihrer Gedanken, Gefühle und Handlungen sind. Wie werden Sie Chef? Mithilfe des magischen Dreiecks.

Wenn Sie wissen, wie die drei Stellschrauben des Dreiecks funktionieren, dann besitzen Sie wahre Zauberkräfte. Denn dann haben Sie die Fähigkeit, sich in einen gewünschten emotionalen und mentalen Zustand zu versetzen und klar zu handeln.



*Abb. 1: Das magische Dreieck.*

An der ersten Ecke des Dreiecks sind die Gedanken zu Hause, an der zweiten die Gefühle und an der dritten die Gestalt. Unsere Gedanken und Gefühle nehmen Gestalt in Form von Körpersprache und Handlungen an. **Wenn Sie an einer Stellschraube drehen, dann ändern sich die beiden anderen immer mit.** Wenn Sie also die Qualität Ihrer Gedanken ändern, dann ändern sich auch Ihre Gefühle, Ihre Körpersprache und die Art und Weise, wie Sie kommunizieren oder etwas tun.

## ***Das Firmenjubiläum***

Lassen Sie uns die Theorie anhand eines Beispiels mit Leben füllen: Nehmen wir an, Sie arbeiten als Verkaufsberater für eine Firma, die Lampen herstellt. Ihre Firma möchte ein großes Kundenevent anlässlich des 50-jährigen Firmenjubiläums ausrichten. Die 100 besten Kunden sind geladen. Sie bekommen die ehrenvolle Aufgabe, die Festtagsrede zu halten. Sie fühlen sich sehr geschmeichelt und machen sich gleich an die Arbeit. Sie bereiten die Rede vor, Sie gestalten wunderbare Folien für die Präsentation und Sie üben alles bis zur Perfektion ein. Der große Tag kommt und alle geladenen Gäste erscheinen. Sie fühlen sich sehr gut vorbereitet und betreten die Bühne in Siegerpose.

Doch schon nach fünf Minuten verlassen die ersten drei Gäste den Raum. Nach weiteren fünf Minuten stehen noch mal zwei auf. Jetzt sind noch 95 Kunden im Saal und Sie sind schon ziemlich nervös. Ihre Stimme klingt zittrig und leise und Ihr Gedankenkarussell ist voll im Gang. Es sagt: „Du bist nicht so gut vorbereitet, wie du dachtest.“ „Du erreichst die Kunden nicht.“ „Deine Rede ist langweilig.“ „Du wirst dich blamieren.“

In diesem Moment gilt es, innezuhalten und Ihre Gedanken bewusst wahrzunehmen. Der Moment des Innehaltens ist wichtig, um auf dieser Basis **eine wichtige Entscheidung** zu treffen: **Entweder Sie bleiben in diesem negativen Gedankenkarussell** und fahren mit ihm in den Keller **oder Sie steigen aus** und rufen sich in Ihrem Bewusstseinsmodus folgende positive Gedanken



wach: „Ich bin gut vorbereitet.“ „Die Rede ist perfekt auf die Bedürfnisse der Kunden abgestimmt.“ „Ich bin ein guter Redner.“ „Ich zieh das Ding durch und habe Erfolg.“

Diese positiven Gedanken stärken Sie, bringen Ihre Energie zurück, die Sie für die Präsentation brauchen, und sie wirken sich auf Ihre Gefühle aus. Sie fühlen sich wieder sicher und kompetent. Das wiederum beeinflusst Ihre Körpersprache und Ihre Stimme. Sie erhält wieder Kraft. Sie setzen Ihren Vortrag fort und begeistern Ihre Zuhörer.

Was hat Ihnen das Innehalten, die **kurze Reflexion Ihrer Gedanken** gebracht? Sie haben in diesem wichtigen Moment eine Entscheidung getroffen, die Ihre Präsentation wieder in gutes Fahrwasser zurückgeführt hat. Durch die achtsame Haltung wurden Sie wieder Chef Ihrer Gedanken. Das hatte Einfluss auf Ihre Gefühle und Ihr Tun. Ab diesem Moment waren Sie wieder in der Siegerpose und klar in Ihren Handlungen.



*Eine achtsame Haltung im Verkauf bedeutet, sich seiner Gedanken, seiner Gefühle, seiner Körpersprache und seiner Handlungen bewusst zu werden. Alles hängt voneinander ab. Werden Sie Chef Ihrer Gedanken und steuern Sie Ihre Gefühle und Ihr Tun.*

## 1.3 Ein Geheimrezept für mehr Achtsamkeit?

Ja, es gibt ein Geheimrezept für mehr Achtsamkeit im Verkauf. Es liegt in der bewussten Steuerung aller drei Stellschrauben des magischen Dreiecks: **Gedanken und Gefühle und Gestalt**. Das sind auch die drei Zutaten für ein erfolgreiches Verkaufsgespräch.

### **Die Gestaltschraube nutzen**

Als aufmerksamer Leser haben Sie sich sicher schon gefragt, wie das Dreieck wohl funktioniert, wenn wir an der Gestaltschraube drehen. Auch von dieser Ecke aus lässt sich unser emotionaler und mentaler Zustand beeinflussen. Gedanken und Gefühle nehmen Gestalt an, zum Beispiel in Form von Körperhaltung. **Wenn Sie Ihre Körperhaltung ändern, werden Ihre Gedanken und Gefühle dieser veränderten Körperhaltung folgen**. Anhand eines Experiments können Sie das selbst ausprobieren.

#### **Experiment Gestaltschraube**

Wenn Sie gerade auf einem Stuhl sitzen, halten Sie kurz inne und beurteilen Sie Ihr Sitzen. Wie würden Sie Ihr Sitzen beschreiben? Verkrampft und angespannt oder eher entspannt und locker? Wenn Sie jetzt in eine andere Sitzposition wechseln, werden Sie sich auch anders fühlen.

Stehen Sie jetzt bitte mal auf. Versuchen Sie, sich groß und entspannt zu fühlen, während Sie sich ganz klein machen, die Schultern nach vorne ziehen und

verschüchtert nach unten schauen. Es wird Ihnen nicht gelingen!

## ***Gefühle über Bilder wachrufen***

Zum Schluss wollen wir an der Gefühlsschraube drehen. Gefühle rufen wir am besten über Bilder wach. **Die Gefühle beeinflussen dann unsere Gestalt, also unsere Körperreaktionen.** Auch hierzu ein kleines Experiment.

### **Experiment Gefühlsschraube**

Stellen Sie sich bitte eine Zitrone vor. Stellen Sie sich vor, Sie nehmen die Zitrone und schneiden sie in kleine Stücke. Schon beim Zerschneiden läuft der saure Zitronensaft über den Teller. Nun nehmen Sie Stück für Stück dieser saftigen Zitrone und beißen in das Fruchtfleisch, Sie saugen es aus. Sie essen gedanklich ein Stück und noch ein Stück, und Sie schmecken den Saft der Zitrone intensiv in Ihrem Mund ...

Welches Gefühl stellt sich bei Ihnen ein? Und wie reagieren Sie? Verziehen Sie das Gesicht oder läuft Ihnen das Wasser im Mund zusammen? Auf jeden Fall wird eine Körperreaktion hervorgerufen.



***Sie halten den Schlüssel für mehr Achtsamkeit in Ihrer Hand. Eine achtsame Kommunikation gelingt Ihnen, wenn Sie***

- ***präsent und im Hier und Jetzt sind, also Ihre Gedanken weder in der Vergangenheit noch***

*um die Zukunft kreisen, sondern in der Gegenwart sind;*

- *vom Autopilotmodus in den Bewusstseinsmodus wechseln, das heißt, sich Ihrer Gedanken, Gefühle und Handlungen bewusst werden, so dass Sie auf Situationen selbstbestimmt reagieren können;*
- *Chef Ihrer Gedanken werden, es Ihnen also gelingt, negative durch hilfreiche Gedanken zu ersetzen;*
- *lernen, Ihre Gefühle zu steuern und damit Ihre Gespräche noch effektiver und erfolgreicher zu gestalten;*
- *sich Ihrer Handlungen bewusst werden und die richtigen Entscheidungen treffen.*