

## Von innen strahlen – erfolgreich verkaufen

Von Regina Först

**Menschen bewegen Menschen – persönliche Ausstrahlung und Charisma sind gerade im Verkauf der Schlüssel zum Erfolg. Umfragen belegen, dass auch in Hightech-Zeiten von Call-Center, E-Commerce und Telemarketing der persönliche Kontakt für Verkauf und Kundenbindung unverzichtbar ist. Nicht was wir sagen oder tun, sondern wie wir auftreten und sprechen, entscheidet darüber, ob wir Menschen erreichen, ihr Vertrauen gewinnen und sie zu einer Kaufentscheidung motivieren können.**

Wer kennt sie nicht, diese begnadeten Verkäuferpersönlichkeiten: Sie betreten lächelnd den Raum, und schon herrscht eine Atmosphäre von Sympathie und Offenheit, Faszination und Neugier. Barack Obama hat es vorgemacht, wie man durch persönliche Ausstrahlung die Herzen der Menschen rund um den Globus gewinnen kann: «Yes, we can!» Doch die Frage bleibt: Kann man Charisma lernen oder muss man dafür geboren sein? Gibt es den typischen Verkäufer? Oder hängt der erfolgreiche Verkauf am innovativen Produkt oder an der Qualität der angebotenen Dienstleistung? An Fachwissen und Kompetenz, Verkaufstechnik und Vertriebsstrategie?

---

### Kann man Charisma lernen?

Viele Unternehmen investieren viel Geld und Zeit in die Qualifizierung ihrer Mitarbeiter durch Weiterbildungen, Vertriebsstrainings und Aussendienstschulungen. Mit Flipcharts und Power-Point-Paraden werden Techniken und Strategien, Analysen und rhetorisch ausgefeilte Argumente vermittelt. Aufwendig inszenierte Roadshows und Produktpräsentationen schulen das Fachwissen der Mitarbeiter und schwören sie auf die neuen Verkaufsziele ein.

Doch zurück am Arbeitsplatz oder im Aussendienst verschwinden viele Checklisten und Argumentationsleitfäden in der Schublade – schnell kehrt der alte Trott zurück. Viele Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen verfehlen ihr Ziel, weil sie die Menschen mit ihren Einstellungen und Werthaltungen nicht einbeziehen. Fachliche Wissensvermittlung kann ihre volle Wirkung nur entfalten, wenn auch die Persönlichkeit des Verkäufers als entscheidender Erfolgsfaktor begriffen wird.

Dabei ist längst bekannt, dass Impulse nachhaltige Veränderungen auslösen können, wenn auch die emotionale Ebene der Persönlichkeit angesprochen wird. Echte Wandlungen sind nur mittel- bis langfristig erzielbar, wenn sie von innen nach aussen gelebt werden. Nach der bekannten Dale-Carnegie-Studie sind nur zehn Prozent der Menschen in Kontakt zu ihren Stärken und Ressourcen. Welch ein enormes Potenzial geht hier den Unternehmen verloren? Der fehlende Kontakt zur eigenen Mitte wirkt sich auch auf Verkaufsgespräche und Entscheidungen aus, die in

hohem Masse emotional gefällt werden. Nicht nur die Sachebene, sondern vor allem die Beziehungsebene zwischen Verkäufer und Kunde ist ausschlaggebend für gelungene Kommunikation.

---

### **Von innen nach aussen – Authentizität als Schlüssel**

Die innere Haltung des Verkäufers, sein Auftreten und seine persönliche Ausstrahlung sind der Schlüssel für ein erfolgreiches Verkaufsgespräch. Zu schnell richten wir den Blick auf das Aussen, den Markt, die Konkurrenz und den Kunden. Doch es kommt viel mehr darauf an, die eigene Persönlichkeit mit ihren Stärken, Talenten und Kompetenzen ins Spiel zu bringen.

Verkaufen beginnt beim Verkäufer: Wenn er in Kontakt mit sich selbst, mit seiner inneren Mitte ist, wirkt er glaubwürdig und authentisch und kann eine echte Beziehung zu seinem Kunden aufbauen. Keine noch so ausgefeilten Verkaufstrainings und Techniken können die eigene Authentizität ersetzen, die jeder Mensch in sich trägt.

Authentische Persönlichkeiten schöpfen aus ihrer eigenen Erfolgskraft. Wer glaubwürdig und authentisch lebt, wertschätzend und respektvoll mit sich und anderen umgeht, kann auch überzeugen und erfolgreich verkaufen. Um dahin zu kommen, ist es notwendig, die Perspektive zu wechseln und nach innen zu schauen: Wo liegen meine Stärken, meine Talente und Ressourcen? Wer bin ich und wie gehe ich auf die Menschen zu?

---

### **Denkblockaden lösen – alte Glaubenssätze hinterfragen**

Der Blick nach innen offenbart meist eine Fülle von erlernten Glaubenssätzen, die jeder durch Eltern und Erziehung, Ausbildung und berufliche Erfahrungen mitbekommen hat. So sinnvoll manche dieser Anpassungsregeln und Normen waren, so häufig wirken sie heute als Blockaden, die uns in der Entfaltung unserer Möglichkeiten bremsen. Um mit sich selbst in Kontakt zu kommen, müssen wir diese alten Glaubenssätze ablegen.

Authentische Persönlichkeiten ziehen andere Menschen auf besondere Art und Weise in ihren Bann. Sie kennen und schätzen ihren eigenen Wert und sind in der Lage, den Wert ihrer Mitmenschen ebenso zu schätzen. Sie können Widersprüche stehen lassen und unterschiedliche Perspektiven einnehmen. Zugleich wecken sie durch ihr glaubwürdiges, ehrliches Auftreten das Vertrauen ihrer Mitmenschen. Sie wissen, wer sie sind, stehen zu ihrer eigenen Wahrheit und sind frei von dem Urbedürfnis nach Lob und Anerkennung von aussen.

---

### **Die Kraft der Gedanken – die Kraft der Sprache**

Menschen, die in Beziehung mit ihren inneren Kraftquellen leben, übernehmen Verantwortung für ihr eigenes Denken, Fühlen und Handeln. Wir können unsere Gedanken lenken und entscheiden, mit welcher Haltung wir auf Menschen zugehen, wie wir sie ansprechen, welche Reaktionen und Gefühle wir damit beim Gegenüber auslösen. Dabei geht es nicht um taktische Verhaltenstechniken oder rhetorische Tricks, sondern um ein aufrichtiges Interesse an den Menschen, denen wir begegnen.

Auch unsere Sprache offenbart diese innere Haltung – von der Wortwahl bis hin zur Körpersprache. Gerade das Wirtschaftsleben ist immer noch stark geprägt von militärischen Kampfberufen, die Vertrieb und Verkauf manchmal als regelrechtes Schlachtfeld erscheinen lassen: Das fängt schon beim Vertrieb an – wer soll denn hier als Vertriebener in die Flucht geschlagen werden? Verdrängungswettbewerb klingt nach Drangsal, Rangelei und Enge. Zielgruppen werden zu Zielscheiben, und Begriffe wie Drückerkolonnen oder Marktpenetration zeugen davon, wie aufdringlich und brutal es hier offenbar zugeht.

---

### **Stimmigkeit und Einklang kann man spüren**

Der bedachte Umgang mit der eigenen Sprache, die Konzentration auf klare Botschaften öffnen den Kunden, geben ihm Zeit zu verstehen und wecken Neugier und Interesse. Einfache, kurze

Aussagen, klare Struktur, Sprachbilder und Anreize signalisieren dem Kunden: Ich will, dass Sie mich verstehen. Sprachtempo und Lautstärke, Artikulation und Tonfall beeinflussen die Wirkung Ihrer Aussagen – stimmige Kommunikation schliesst immer die Stimme und die Stimmung mit ein.

Dazu gehört auch ein Bewusstsein für die Wirkung der eigenen Körpersprache, mit der der Verkäufer in Erscheinung tritt. Viele Grundregeln sind längst bekannt – wie direkter Blickkontakt und Mimik, Händedruck und aufrechte Haltung, öffnende Gesten und sparsamer Einsatz von Berührungen. Nichts ist einfacher, als den Kunden mit einem Lächeln zu begrüßen. Er wird es unwillkürlich erwidern, und schon sind Sie in Kontakt. Solche einfachen, nonverbalen Signale schaffen eine öffnende Gesprächsatmosphäre für das Verkaufsgespräch.

Wir können unsere positiven Gefühle auf andere Menschen übertragen, wenn wir sie zulassen und fließen lassen. Stimmige Körpersprache ist keine antrainierbare Leibesübung, sondern eine Frage des Bewusstseins. Unser Körper lügt nie, sondern spiegelt sichtbar unsere innere Befindlichkeit. Der Gesprächspartner spürt sofort intuitiv, ob sein Gegenüber in Verbindung mit seiner inneren Wahrnehmung und Überzeugung lebt.

---

### **Den eigenen Stil finden – mit Formen und Farben**

Das Gleiche gilt für die äussere Erscheinung und den persönlichen Stil, der in Kleidung und Frisur zum Ausdruck kommt. Denn der erste Eindruck ist entscheidend. Jeder Marketingexperte weiss, dass Verpackung und Image mindestens ebenso wichtig sind wie das Produkt selbst. Gerade wenn sich Menschen begegnen, ziehen sie in Millisekunden Rückschlüsse von der äusseren Erscheinung auf die inneren Qualitäten. Darum ist es wichtig, dass die äussere Erscheinung das transportiert, was wir an inneren Werten vermitteln wollen. Jeder Verkäufer ist auch mit seinem Äusseren Imagerträger des Unternehmens.

Hier geht es nicht um Moden, Firmenuniformen oder Dresscodes, sondern darum, ein insgesamt mit der Person und der Verkaufssituation in Ein-

klang stehendes Outfit zu wählen. Nicht jede Farbe, Krawatte oder Kleidung sitzt an jedem Tag – wechselnde Stimmungen, Anlässe und Situationen bieten wechselnde Möglichkeiten der Gestaltung. Wer hier ein sensibles Gespür für den eigenen Auftritt entwickeln kann, braucht sich nicht mehr auf Modezeitschriften oder Maskeraden zu verlassen.

Gerade bei der bewussten Auswahl der Kleidung gibt es viel zu entdecken über die Wirkung von Stoffen, Formen und Farben. Meist treffen wir unsere Entscheidungen am Kleiderschrank intuitiv, ohne uns darüber im Klaren zu sein, welche Botschaft damit verknüpft ist. Mit unserer Kleidung zeigen wir immer auch, wie wir uns mit uns selbst gerade fühlen. Nur wer sich in seinem Körper und seiner Kleidung wohl fühlt, kann seine Erfolgskraft zum Strahlen bringen und offen auf Kunden zugehen.

---

### **Verkaufen macht Freude – von innen heraus**

In meinen Seminaren und Persönlichkeitstrainings mache ich immer wieder die schöne Erfahrung, wie befreiend es für die Menschen ist, sich auf die eigenen Potenziale zu besinnen. Sie zu entfalten, ist die beste Voraussetzung, um beruflich und privat erfolgreich zu sein. Verkaufen wird leicht und lustvoll, wenn Sie es zu Ihrer Sache machen, ohne sich zu verstellen.

Natürlich spielen im Verkauf auch andere Faktoren eine wichtige Rolle. So sollte sichergestellt sein, dass etwa die Zusagen des Verkäufers in Sachen Leistung, Produkt- und Servicequalität auch von dem dahinter stehenden Unternehmen eingehalten werden können. Im besten Falle steht hinter jedem authentischen Verkäufer auch ein authentisches Unternehmen.

---

### **Cash durch Charisma – eine Frage der Unternehmenskultur**

Glaubwürdigkeit und Vertrauen, Transparenz und Respekt sind auch auf der Makroebene von Unternehmen und Institutionen entscheidende Fak-

toren für langfristigen Erfolg. Wenn es gelingt, innerhalb des Unternehmens eine Kultur der Wertschätzung zu pflegen, kann das Potenzial der Mitarbeiter für die Unternehmensziele zum Tragen kommen. Das setzt gute Kommunikationsstrukturen voraus, auch über Abteilungsgrenzen hinweg.

Eine Teamentwicklung, die die Mitarbeiter mit all ihren Talenten, Stärken und Begabungen als Persönlichkeiten miteinbezieht, wird langfristig den Herausforderungen des Marktes gerecht. Vom Führungsmanagement über interne Abteilungen bis in den Aussendienst hinein entsteht eine Atmosphäre des Miteinanders, in der jeder Einzelne in seiner Einzigartigkeit wahrgenommen und wertgeschätzt wird. Ich lade Sie ein, sich auf diese Entdeckungsreise zu begeben, zu ihren persönlichen Kraftquellen und zu den Schätzen, die jeder Ihrer Mitarbeiter als Ressource bereithält.

### Die Autorin

Regina Först, Trainerin für Persönlichkeitsentwicklung,  
Buchautorin zum Thema «Ausstrahlung»  
[www.regina-foerst.de](http://www.regina-foerst.de)

Regina Först begleitet seit über 20 Jahren Menschen auf dem Weg in ihre Erfolgskraft. Als freie Trainerin für Persönlichkeitsentwicklung hat sie sich auf die Themen Authentizität und Ausstrahlung spezialisiert. Nach beruflichen Erfahrungen in Personalführung und Management als Einkäuferin, Verkaufsleiterin und Personalchefin bei internationalen Modeunternehmen arbeitet Regina Först heute als selbstständige Unternehmerin und Beraterin von Firmen und Institutionen. 2002 veröffentlichte Regina Först ihr Buch «Ausstrahlung. Wie ich mein Charisma entfalte» (Kösel Verlag, München) – ein besonderes Selbstbewusstseins-Konzept, das Menschen hilft, ihre innere Schönheit nach aussen zu tragen. In ihren Vorträgen, Seminaren und Einzelcoachings schult sie Führungskräfte, Manager, Vertriebsmannschaften und Mitarbeiterteams. Dabei geht es ihr vor allem darum, die schlummernder Potentiale und Kraftquellen jedes Einzelnen durch Wertschätzung, Respekt, offene Kommunikation und eine transparente Unternehmenskultur zu erschliessen.



«Ausstrahlung – Wie ich mein Charisma entfalte»,  
Regina Först,  
Kösel-Verlag,  
D-München 2005,  
132 Seiten  
ISBN 3-466-34449-2  
CHF 34.90