

## Kunden entscheiden emotional - Verkaufen mit Emotionen und Überzeugungspsychologie



Bild: Anleitung von Willi Mohr für die Körperübung „stabiler Stand – Sicherheit und Stabilität ausstrahlen“

Das Juni-Arbeitskreistreffen Technischer Vertrieb und Produktmanagement des Bezirksvereins Bayern Nordost befasste sich diesmal mit dem Thema „Verkaufen mit Emotionen und Überzeugungspsychologie“ im Hörsaal der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm. Aus unterschiedlichen Branchen kamen die im Vertrieb tätigen Ingenieure zusammen, um sich damit zu beschäftigen, wie Entscheidungen von Kunden fallen und wie diese emotional beeinflusst sein können. Referent war diesmal der AK-Leiter Dipl. Ing Willi L. Mohr selbst, der auch mit Beispielen aus der Kampfkunst Aikido emotionales Verhalten verdeutlichte.

### **Motivation im Kaufprozess**

In der Motivationspsychologie sagt man, dass ein Bedürfnis zu befriedigen motiviert, etwas zu tun. Wenn ich z.B. Hunger verspüre werde ich mir etwas zum Essen zubereiten. Kunden haben bestimmte Motivationsmuster, die sie dazu bewegen etwas zu kaufen. Nach einer Umfrage der Demoskopien Allensbach sind häufige Motivationsmuster z.B. soziale Anerkennung, Sicherheit und Geborgenheit, Vertrauen, Selbstachtung und Unabhängigkeit. Um das Prinzip der Bedürfnisbefriedigung im Verkauf einzusetzen, muss ich das Bedürfnis meines Gegenübers herausfinden.

### **Kundenbedürfnisse verstehen**

Im Marketing sagt man „walking in customers shoes ...“, übersetzt „gehe in den Schuhen der Kunden, um zu verstehen, was der Kunde wirklich braucht“. Damit ich herausbekomme, was meinem Gegenüber wirklich wichtig ist, muss ich nach seinen Zielen und Werten fragen. Wenn diese bekannt sind, können entsprechende Lösungen angeboten und die Bedürfnisse des Kunden befriedigt werden.

### **Positive Sprache sprechen**

Positive Worte schaffen positive Gefühle. Man sollte auf die Energie, die hinter Worten steht achten und sich dabei fragen: Pflanze ich Hoffnung, Liebe und Inspiration oder säe ich Angst

und Furcht?

Wichtig ist, was im Kopf bewirkt wird, da jede Information mit Emotionen verknüpft wird. Man könnte es vergleichen mit einem Konto. Jedes negative Wort, jedes negative Argument führt zu einer Abbuchung auf dem Sympathiekonto des anderen. Das bedeutet, dass der eigene Sympathiewert sinkt. So kann unbemerkt eine Abwärtsspirale in Gang kommen. Natürlich wirkt dieser Mechanismus auch in die positive Richtung: positive Worte schaffen positive Gefühle. Die Überzeugungskraft wird enorm erhöht, wenn positiv assoziierte Worte verwendet werden, selbst dann, wenn es um einen negativen Sachverhalt geht. Das funktioniert schon, wenn sie aussprechen, was sie sich wünschen anstatt zu bemängeln, was fehlt oder wenn sie die Lösung benennen statt das Problem auszusprechen.

### **Wirkung von Körpersprache**

Der erste Eindruck entsteht beim Gegenüber in den ersten Sekundenbruchteilen. Menschen kategorisieren schnell auch in sympathisch und unsympathisch. So kann über Äußerlichkeiten, wie z.B. Kleidung, viel dafür getan werden, sympathisch auf das Gegenüber zu wirken.

Weiter kann die Gestik, Mimik und Körpersprache beeinflusst werden. Wir wirken immer. Beispielsweise strahlen wir durch einen symmetrischen, aufrechten und stabilen Stand auf unseren Gegenüber Sicherheit und Stabilität aus. Dies wird auch noch durch die Fokussierung unserer Gedanken auf das aktuelle Geschehen verstärkt. Anhand einer Übung aus der Kampfkunst Aikido konnte jeder Teilnehmer selber spüren, wie stabiles Stehen über die Ausrichtung der Gedanken beeinflusst werden kann. Unser Gegenüber kann das unbewusst wahrnehmen.

### **Resümee**

Verkaufen mit Emotionen ist ein weites Feld und viele Faktoren spielen bei der Kaufentscheidung zusammen. Nach Expertenmeinung aus der Neurobiologie fallen 70 bis 80 Prozent aller Entscheidungen unbewusst. Schon alleine wenn eine Atmosphäre des Vertrauens und der Sicherheit hergestellt und gute Stimmung verbreitet wird, fördert dies die Entscheidungsbereitschaft. Die vielen Fragen während des Arbeitskreistreffens zeigten das große Interesse der Teilnehmer. Die positiven Rückmeldungen und der rege Austausch, auch noch nach dem offiziellen Ende des Treffens, bestätigten, dass die Teilnehmer viele Anregungen bekommen hatten und begeistert, mit neuen Erfahrungen nach einem interessanten AK-Treffen Technischer Vertrieb und Produktmanagement nach Hause führen.

Für weitere Information wenden Sie sich bitte an den VDI AK-Leiter Willi L. Mohr unter [mohr@mohrfriendscoaching.de](mailto:mohr@mohrfriendscoaching.de)

BERATENDER DIPLOM-INGENIEUR . VERTRIEBS-TRAINER  
FÜR KOMPETENZEN IM TECHNISCHEN VERTRIEB  
Willi L. Mohr

[www.mohrfriendscoaching.de](http://www.mohrfriendscoaching.de)