

03 Die Kunst des Zuhörens

Was nützt die beste Fragetechnik, wenn der Verkäufer die Informationen des Kunden nicht aufnimmt. Dies kommt häufiger vor, als man denkt. Das folgende (leider echte) Gespräch verdeutlicht dies:

Verkäufer	Guten Tag! Wie geht es Ihnen, Frau Mayer?
Kunde	Nicht so gut, mein Mann ist letzte Woche gestorben.
Verkäufer	Ach – wie schön!

Katastrophal. Was ist passiert, ist der Verkäufer zynisch? Nein, er hat am Ende eines anstrengenden Tages einfach nicht zugehört. Sicher ist dies ein Extremfehler, der hoffentlich einmalig ist. Wir alle begehen jedoch Fehler, die sich finanziell negativ auswirken.

Fachleute behaupten, dass in unserer Volkswirtschaft Millionenverluste allein auf Nicht-Zuhören-Können zurückzuführen sind. Leider sind diese Verluste in keiner betriebswirtschaftlichen Auswertung ausgewiesen. Daher glaubt man, es sei kein Handlungsbedarf vorhanden. Zuhörfehler kosten Geld, viel Geld.

Zuhören, insbesondere das Aktive Zuhören, ist eine Fähigkeit, die viele Menschen verlernt haben. Hierfür hat man einfach keine Zeit. Doch diese Einstellung kann teuer werden, weil

- wichtige Informationen nicht aufgenommen wurden,
- Geschäfte nicht zu Stande kamen, da man sich nicht auf den Kunden einstellen konnte,
- falsche Produkte verkauft wurden, da die Motive des Kunden nicht richtig wahrgenommen wurden.

Folgeprobleme sind vorprogrammiert.

Testen Sie Ihr Wissen

01. Eine Kunde bittet einen Mitarbeiter telefonisch um ein Angebot für das Produkt XY. Man könne es ihm per Fax zukommen lassen. Er würde es aber auch abholen.
Nach 14 Tagen stellt der Mitarbeiter fest, dass das Angebot noch nicht abgeholt wurde. Was hat der Händler nicht erkannt?

02. Käufer Mein Nachbar hat eine tolle Radioanlage. Daher habe ich nun beschlossen, auch ein neues Radio einbauen zu lassen. Was würden Sie mir empfehlen?

Verkäu- Ihr Entschluss ist sehr sinnvoll, gibt es doch inzwischen
fer technische Verbesserungen. Hier kann ich Ihnen das
 technisch moderne Modell XY anbieten.

Was hat der Verkäufer falsch gemacht?

03. Verkäu- Erklärt die technischen Merkmale und die Verbesserungen eines Produktes.
fer

Käufer Sie haben die technischen Werte gut auswendig gelernt.

Was hat der Kunde in diesem Satz alles mitgeteilt?

04. Käufer Nur die Hälfte der Ware wurde angeliefert.

Verkäu- Das ärgert Sie sicher!
fer

Es ist wohl selbstverständlich, dass dies ärgerlich ist. Welchen Sinn könnte die Antwort des Verkäufers dann haben?

05. Überlegen Sie, wie sich HÖREN und ZUHÖREN unterscheiden!

06. Was sind Ihrer Meinung nach die Hauptstörer des ZUHÖRENS?