Was haben sehr gute Vortragsredner und Top-Verkäufer gemeinsam? Soll ich es Ihnen verraten? Pause…Pause…Pause… Was passiert, wenn ich jetzt hier erstmal eine Pause mache, bevor ich die Frage auflöse? Richtig! Zum einen macht es sie evtl. neugierig und zum anderen gebe ich Ihnen auch Zeit, selbst eine Antwort zu finden.

Top-Redner und Top-Verkäufer haben nämlich eins gemeinsam: Sie sind sich ihrer Wirkung und der ihrer Worte sehr bewusst und setzen diese bewusst ein.

Leider vergessen viele Verkäufer, wie wichtig Phasen der Ruhe, also Sprechpausen zum Erzielen der gewünschten Wirkung sind.

Kunden benötigen Zeit zum Nachdenken

Das zeigt sich oft bereits während der für den Verkaufserfolg so wichtigen Bedarfsermittlung in Kundengesprächen. Dann quasseln Verkäufer häufig, kaum hat der Kunde ihnen die erste Info gegeben, so wild drauflos, dass ihnen selbst nach einiger Zeit die Luft und Spucke wegbleibt. Und der Kontakt zum Kunden? Er geht verloren, wenn er so überhaupt zustande kam. Viele Verkäufer vergessen regelmäßig, dass sogar “kleine Einsteins” zum Nachdenken und emotionalen Verarbeiten des Gehörten Zeit benötigen. Oftmals rauschen dann die Worte und Argumente nur so an ihrem Kunden vorbei, ohne dass sie Wirkung zeigen. Und warum? Weil ihre Kunden von dem Redeschwall und der Argumentationsflut oft überfordert sind. Die Folge: Sie (die Kunden) schalten innerlich ab und verlieren die Lust am Gespräch mit dem Verkäufer und an dessen Produkt. Und gegen Ende des Gesprächs sagen sie „Ich denke zu Hause noch einmal in Ruhe darüber nach“ und verschwinden auf Nimmerwiedersehen.

Pausen für ein gutes Gesprächsklima

Echte Spitzenverkäufer, die fit im emotionalen Verkaufen sind, wissen, wie wichtig Pausen sind, um ein gutes Gesprächsklima zu schaffen und die Kunden in Kauflaune zu versetzen. Deshalb nehmen sie in Verkaufsgesprächen, wenn sie oder der Kunde etwas Wichtiges gesagt haben, oft den Fuß vom Gas – speziell dann, wenn sie zum Verkaufsabschluss kommen möchten. Sie lehnen sich (innerlich) entspannt zurück. Sie atmen durch. Sie schauen den Partner freundlich an. Sie warten, was kommt. Oder kurz: Sie machen eine Sprechpause.

Es gibt mindestens 8 gute Gründe für bewusste Sprechpausen, denn Pausen:

1. ..sorgen für einen guten ersten Eindruck

Wenn sie beispielsweise nach der Begrüßung einfach mal nichts sagen, während Sie Ihr Gegenüber interessiert anschauen. Das ist ein echtes Aha-Erlebnis für den Kunden und hebt Sie positiv von der Masse Ihrer Verkäufer-Kollegen ab. Also sind Sie dem Kunden sympathisch.

2….fördern und verstärken den Blickkontakt

Die persönliche Beziehung wird weitgehend über den Blickkontakt hergestellt und aufrechterhalten. Nutzen Sie die Sprechpausen , um den Blickkontakt (noch mal) aufzunehmen.

3. …erleichtern dem Verkäufer das Vorausdenken bzw. individuelle Eingehen

Denn individuelles Eingehen auf den Kunden setzt sensibles Wahrnehmen des Gegenübers und Anpassen des Verhaltens voraus.

4….vermeiden Missverständnisse und dienen dem Angleichen und dem Miteinander

Pausen wirken wie ein positiver Reset: Verkäufer und Kunde haben die Möglichkeit vor- und nachzudenken, den anderen anzuschauen und auf dessen (Körper)botschaften zu reagieren.

5….wirken respektvoll und höflich, offen und souverän

Kunden wollen als Person wertgeschätzt und wahrgenommen werden. Pausen sind wichtig, um dem Kunden zu signalisieren: “Ich bin offen für deine Fragen und Wünsche.” Das schätzt auch Ihr Kunde und stärkt das Vertrauen.

6….erhöhen die Aufmerksamkeit

Signalisieren sie deshalb vor einem wichtigen Argument, Frage oder Aussage durch kurzes Schweigen “Schenken sie dem, was nun kommt ihre volle Aufmerksamkeit”.

7….verstärken die Botschaft und erhöhen die Abschlussquote

z.b. nach dem Nennen des zentralen Kaufargumentes gilt: Schweigen ist Gold! Machen Sie vor jeder wichtigen Aussage eine kurze Pause, um die Wirkung zu erhöhen. Dies gilt insbesondere beim Abschluss: Nennen sie selbstverständlich ihren Preis, empfehlen die nächsten Schritte und dann schweigen Sie. Schauen sie, wie das auf ihren Kunden wirkt und ob er wie gewünscht reagiert.

8….festigen die Kundenbeziehung

Guten Freunden beispielsweise hört man gerne zu. Daher sind Pausen im Verkaufsgespräch ein Höchstmaß an zwischenmenschlicher Wertschätzung und Aufmerksamkeit. Sie machen aus Kunden Partner.

Eine bewusste, vertriebsstarke Woche wünscht Ihnen

Ihre Erfolgsmentalistin

Sonja Volk