

## Entdecken Sie den anderen Menschen

# Emotionale Intelligenz nutzen

CARMEN VILSMEIER

Individualisierung wird immer wichtiger im Verkauf – stellen Sie sich auf die Bedürfnisse des anderen ein und gestalten Sie eine Win-Win-Situation

Intelligenz steht hoch im Kurs, wohingegen nicht jeder gleich einsieht, wozu Emotionale Intelligenz gut sein soll. Daniel Goleman hat nachgewiesen, dass Emotionale Intelligenz unerlässlich ist, um seine geistigen Potenziale zu nutzen. Der berufliche Erfolg wird nur zu vier bis zehn Prozent dem IQ zugeschrieben.

Wie wird Emotionale Intelligenz definiert? Unter EI versteht man die Fähigkeit, bei sich und anderen Emotionen wahrzunehmen und kompetent und angemessen damit umzugehen. Während der IQ angeboren ist, ist der EQ erlernbar. Das ist eine positive Nachricht, denn das bedeutet: Sie können Gestalter Ihres beruflichen Erfolges sein, Sie werden leistungsstark im Verkauf sein, wenn Sie es nur wollen.

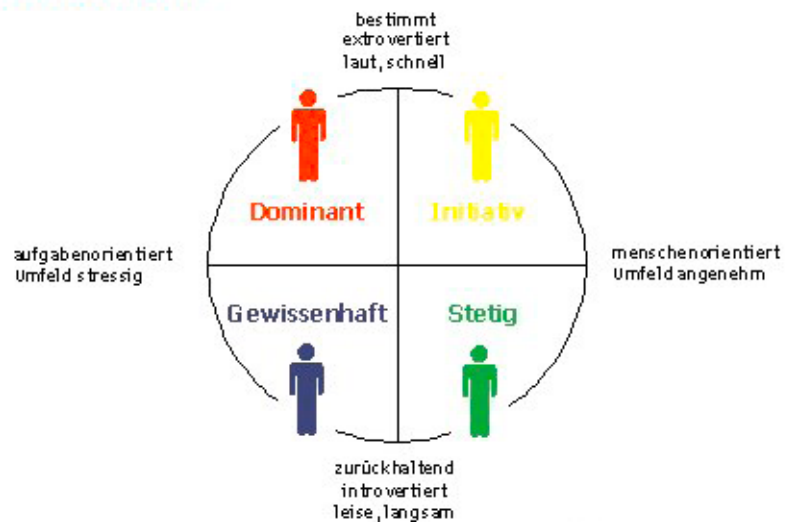
„Persönlichkeiten, nicht Prinzipien bringen die Zeit in Bewegung.“, wusste schon Oskar Wilde (1854–1900)

Das Leben besteht zu einem großen Teil aus Verkauf. Ob es nun im Finanzdienstleistungsgeschäft der Altersvorsorgevertrag, im Automobilgeschäft das Auto, beim Arbeitgeber die nächste Gehaltserhöhung vom Chef oder in der Familie das nächste Urlaubsziel ist – der Verkauf mit dem Ziel, die Bedürfnisse zu befriedigen, steht im Mittelpunkt der Aktivitäten. Dabei ist die Vertrauensbildung entscheidend für den Erfolg. In einer Kundenbefragung haben sich drei wesentliche Kriterien als vertrauensbildend herausgestellt:

### 1. Präsenz

Erfolgreiche Verkäufer sind geistig anwesend. Sie stellen sich ganz auf den Kunden ein und konzentrieren sich voll und ganz auf ihren Gesprächspartner. Seien Sie deshalb mit ganzem Herzen und ganzer Aufmerksamkeit bei der Arbeit.

### Das DISG-Modell



### 2. Dienst am Kunden

Verkäufer, die Dienst am Kunden verrichten, vermitteln ihren Kunden das Gefühl, willkommen zu sein. Manche leisten ihren Dienst stereotyp und ohne „Herzblut“. Seien Sie Dienstleister für den Kunden – das bereitet Freude.

### 3. Authentizität

Glaubwürdigkeit im Verkauf beschreibt die Zuverlässigkeit des Beraters für seinen Kunden. Wenn die ehrliche Absicht ist, aufmerksam zu sein, dann wird man als zuvorkommend wahrgenommen. Die Einstellung spiegelt sich im Verhalten wieder.

Um im Verkauf Erfolg zu haben, muss ich wissen, wie der Kunde behandelt werden will. Dies ist davon abhängig, um welchen Verhaltenstypus es sich beim Gesprächspartner handelt.

### Entdecken Sie die anderen!

Werden Sie sensibler für die Individualität Ihrer Gesprächspartner. Das ermöglicht es Ihnen, sich besser auf die anderen Menschen einzustellen und ihnen gerecht zu werden. Flexibilität und Anpassungsfähigkeit in unserem Verhaltens- bzw.

Verkaufsstil sind gefragt. Wenn Sie Ihre Verkaufserfolge steigern wollen, sollten Sie positive Beziehungen aufbauen, auch wenn sie es als schwierig empfinden, mit jemandem zu tun zu haben, der so ganz anders ist.

Die Grundphilosophie des menschlichen Miteinanders sollte lauten: „Es gibt nicht richtig oder falsch – es gibt nur anders.“ Der Weg und Schlüssel zum Erfolg liegt im richtigen Umgang mit anderen Menschen. Das DISG-Modell ist ein Persönlichkeits- und Verhaltensmodell zugleich und kategorisiert das Verhalten von Menschen. Mit Hilfe von DISG werden Begegnungen zu Bereicherungen.



Foto: DSV Sparkassen-Bilderwelt