



### Trotz E-Commerz und Digitalen Prozessen im Vertrieb

- Der Kunde wünscht sich heute und zukünftig eine persönliche Ansprache.
- Der Kunde will das Gefühl haben, bei seinem Lieferanten gut aufgehoben zu sein. Entsteht keine Vertrauensbasis, kommt kein Geschäft zustande.
- Der Kunde verlangt einen Verkäufer, der ihn akzeptiert und den er akzeptieren kann.
- Der Kunde erwartet Respekt und Anerkennung vom Verkäufer. Er erwartet, dass der Verkäufer seine Standpunkte versteht.
- Der Kunde verlangt einen beratenden Verkäufer, der sich in die Situation des Kunden hineindenken kann.
- Der Kunde erwartet vom Verkäufer, dass er nicht nur die Branche kennt. Er erwartet auch, dass der Verkäufer weiß, was in der Branche gerade los ist.
- Der Kunde spürt heute sehr genau, ob der Verkäufer sich mit seinem Angebot identifiziert. Eine kleine Störung seines Gespürs führt zur Absage.
- Der gute Verkäufer akzeptiert, dass trotz aller technologischen Veränderungen primär seine emotionale Kompetenz Erfolg bringt.

**Besondere Fähigkeiten erlangen Sie nur, wenn Sie bereit sind, vieles zu probieren und viele Irrtümer hinzunehmen.**

### Das zeichnet emotional intelligente Verkäufer aus

- Sie erkennen rechtzeitig ihre eigenen Emotionen. Sie wissen, warum sie so oder so empfinden.
- Sie sind dadurch besser in der Lage, ihre Emotionen zu beherrschen.
- Emotional intelligente Verkäufer erkennen besser und früher die Emotionen ihrer Kunden.
- Sie sind auch fähiger, diese Gefühle der Kunden in ihre Verkaufsstrategie einzubinden.

**„Verweile nicht in der Vergangenheit.  
Träume nicht von der Zukunft.  
Konzentriere Dich auf den gegenwärtigen Moment!“  
Buddha**