



Zehn Gebote für die Sprache des Verkäufers

Einleitung:

Der Laut schlägt die Brücke zwischen dem Sprechenden und dem Hörenden. Er ist es, der das Bewußtsein des einen an den andern heran- und in diesen hineinführt, denn er ist der Nerv, der die beiden Personen verbindet und die Erregungen des einen auch der andern zuleitet. Dies kommt daher, daß keine Empfindung eine so große Gefühlserregung in sich trägt wie gerade die des Gehörs. Es gibt für einen Menschen unreine Farben, die er sieht, sie sind ihm unangenehm; unreine Laute aber, die auf ihn eindringen, werden ihm oft geradezu schmerzhaft. Das kann bis zur Erregung wirklichen Mitgeföhls gehen, so z. B. wird ein greller Laut in den Zähnen des Hörenden schmerzhaft geföhlt. Bei den Urmenschen ist es, wie wir wissen, sogar so gewesen, daß sie alle Wahrnehmungen des Gehörs, also alle aufgenommenen Laute mit leiblichen Bewegungen, mimischen Stellungen und Gebärden begleiteten. Dies ist heute bei uns nicht mehr der Fall, und gerade, weil wir somit heute oft gar nicht wissen, wie der Hörende unsere gesprochenen Worte aufnimmt, müssen wir als sprechende Person danach trachten, unseren Worten, wo es not tut — und dies wird gerade am Ladentisch der Fall! —, größte Erregungs- und Empfindungskraft zu verleihen.

Die Gesetze, die für ein wirkungsvolles Sprechen festgestellt sind, haben meist nur Gültigkeit für Versammlungen, bei denen Massen in den Bann des gesprochenen Wortes geschlagen werden sollen. Für das Verkaufsgespräch am Ladentisch gibt es eigentlich bis heute noch keine festen Regeln, obwohl doch jeder Verkaufende, wie unsere eben gemachten Darlegungen erkennen lassen, doch ebenfalls ein Recht darauf hat, für die Unterstützung seiner Verkaufsarbeit solche Regeln kennenzulernen. Wenn wir hier versuchen wollen, in zehn kurzen Geboten solche Hinweise für wirksames Sprechen am Ladentisch zu geben, so ist das ein erster Versuch auf einem neuen Gebiete und als solcher zu werten. Ergänzungen werden sich vielleicht aus der Praxis ergeben, diese füge man dann an. Die gefundenen zehn Gebote aber lauten:

1. Gebot: Sprich vom ersten Augenblick an freundlich!

Schon bei der Begrüßung des Kunden (damit ist auch „die Kundin“ gemeint) lasse man in der Sprache einen freundlichen Klang aufkommen. Die Freundlichkeit soll nicht übertrieben, also gekünstelt sein, sondern sie soll

den Eindruck machen, das sie von Herzen kommt. Und ist das eigentlich so schwer? Sollte sich nicht jeder Verkäufer (auch damit ist ebenso der weibliche Verkäufer, die Verkäuferin, gemeint) freuen, wenn ein neuer Kunde den Laden betritt, der ein Geschäft erhoffen läßt? Wer seinen Verkäuferberuf genau wie die sportliche Betätigung als ein stetes Streben nach Leistungen betrachtet, wird sich freuen, an einem Kunden sein Können erproben zu können und sich daher auf die Verkaufshandlung freuen. Bei der Begrüßung beginne also die freundliche Sprache, und am Ladentisch soll sie ihre Fortsetzung erfahren.

2. Gebot: Sprich im Verkaufsgespräch nie zu schnell!

Sehr viele Verkäufer begehen den Fehler, am Ladentisch zu schnell zu sprechen. Hier ist aber ruhiges Sprechen unbedingt angebracht. Besonders vermeide man, auf Kundeneinreden zu schnell zu antworten. Durch hastiges Sprechen oder allzu große Gesprächigkeit erwecken sie so den Eindruck, daß sie irgendeinen schlechten Eindruck beseitigen wollen, daß sie den Kunden gewissermaßen „totreden“ wollen. Dieses Gefühl sollte man im Kunden nie aufkommen lassen. Man erwidere auf Einreden ruhig und sachlich. Man überlege sich gerade hierbei jedes Wort, um auf die Einrede die beste, treffendste Gegenrede zu finden.

3. Gebot: Sprich aber auch niemals zuviel!

Eben schon sagten wir, daß bei Kundeneinreden allzu große Gesprächigkeit unangebracht sei. Das gilt aber auch ebenso für das ganze Verkaufsgespräch. Allzu vieles Sprechen sieht immer danach aus, daß wir „um jeden Preis“ etwas verkaufen wollen. Hat der Kunde erst dieses Empfinden, so wird er oft eisig, ablehnend, und wir werfen in ihm erst recht neuen Widerstand auf gegen unsere Worte. Das verzögert unseren Verkaufserfolg, ja, es macht ihn vielleicht ganz unmöglich.

4. Gebot: Antworte auf Kundenfragen nie zu rasch!

Schon im zweiten Gebot wurde gefordert, sich jede Antwort richtig zu überlegen. Damit steht im engsten Zusammenhang, daß man nie allzu rasch eine Antwort gibt, wenn der Kunde etwas gefragt hat. Einmal sollten wir ja danach streben, die beste Antwort zu geben, die dem Verkauf förderlich ist, daneben aber dürfen wir auch nicht so erscheinen, als dächten wir über die Antwort des Kunden gar nicht ernstlich nach. Nein, das Gegenteil