



Viele Firmen leisten sich im Verkauf eine der grössten Schwächen – nämlich die, dass die Verkäufer viel zu selten und häufig schlechte Nachfass-Telefonate führen. Warum ist das so? Und was können Sie tun?

Nachfass-Tandems

Ganz viele Angebote gehen auch deshalb verloren, weil niemand den Kunden anruft, um ihn nochmals zu beraten. Glauben Sie mir: das Thema beschäftigt mich und mein Team wirklich sehr, denn immer wieder kommt es rund um Verkaufstrainings zur Sprache. Und in Führungstrainings.

Die Gründe für diese Unterlassungssünde sind meiner Meinung nach vielschichtig:

1. Falsches Prioritäten setzen – beispielsweise wenn Aussendienst-Mitarbeiter zu viel Zeit damit verbringen, alltägliche Service-Anliegen zu bearbeiten, statt zu verkaufen.
2. Unsicherheit – irgendwie denkt jeder, dass ein Verkäufer das doch können muss. Doch längst nicht alle fühlen sich bei Nachfass-Telefonaten sicher.
3. Unklare Kompetenzen – manche Mitarbeiter lassen es lieber, da sie glauben, bei Einwänden und Widerständen der Kunden keinen Handlungs-Spielraum zu haben.
4. Wenig konsequentes Führungsverhalten – viele Führungskräfte drücken beide Augen zu, weil sie die Konflikte scheuen, die entstehen, wenn Sie das Nachfassen konsequent einfordern.

Gerade wegen diesem vierten Grund wird es diese Schwäche im Verkauf noch lange geben – leider! Egal ob es dabei um Autos, Versicherungen, Hotels oder Handwerker geht und egal, ob der Innendienst, der Aussendienst oder Spezialisten anrufen sollen.

Einen richtig guten und sofort umsetzbaren Tipp habe ich immerhin für Sie: Bilden Sie doch mal Nachfass-Tandems! Wenn zwei Teammitglieder einen Nachmittag gemeinsam nachfassen, überwinden sie immerhin die Unsicherheit viel besser als alleine.

Viel Erfolg auf dem Weg, Ihre Nachfass-Quote und die Nachfass-Qualität zu verbessern!

joerg@nzp.ch