



Verkaufs- und Rechentraining

■ Mit dem Kunden rechnen

Finanzberater, die rechnen können, gewinnen. Wer nicht rechnen kann, ist ein FinanzRater® und verliert. Wichtig dafür ist eine Kombination aus emotionalem und fachlichem Verkauf. Ein Finanzberater, der nicht rechnen kann, ist im Zweifel ein FinanzRater® und müsste seine potenziellen Kunden wie folgt ansprechen: „Guten Tag. Mein Name ist XY. Ich selbst habe keine Ahnung von Zinseszins und angewandter Finanzmathematik, Sie jedoch würde ich zu Ihren Finanzen jetzt einmal gerne beraten.“ Eine wirklich dumme Sache! Sehr, sehr dumm! Und so ist es teilweise in der Finanzbranche. Tatsache ist jedoch: Verbraucher werden immer aufgeklärter. Anleger wissen immer mehr über Geld und Finanzen.

Wer hier nicht mithalten kann, der – das Ganze ist nur eine Frage der Zeit – verliert. Wer dagegen mithalten kann, gewinnt. Das ist alles. Ich gebe Ihnen noch ein Bild: Ein Finanzverkäufer, der Schwierigkeiten oder gar Unkenntnis hinsichtlich angewandter Finanzmathematik hat, ist wie ein Herzchirurg, der mit dem Skalpell nicht umgehen

kann. Die alles entscheidende Frage lautet: Würden Sie sich – Hand auf's Herz – von einem Herzchirurg an Ihrem Herzen operieren lassen, obwohl dieser Arzt Ihnen sagte: „Oh, ich freue mich, Sie morgen operieren zu dürfen. Es gibt da noch eine einzige Sache, die muss ich Ihnen vorher sagen. Ich habe keinerlei Ahnung, wie ich mit einem Skalpell umgehen muss. Doch das bekommen wir irgendwie hin.“ So oder ähnlich. Was würden Sie tun? Sie würden schleunigst das Weite suchen.

Es gab Zeiten, da gab es in einigen Finanzverkäufer- und Führungskräfte-Köpfen die sogenannten drei G's. Ausgeschrieben: „Gehirn ist Gift für's Geschäft“. Gemeint war: Macht die Finanzverkäufer nicht zu schlau, sonst verkaufen die nichts mehr. Und: Macht die Kunden nicht zu schlau, sonst stellen die Kunden zu viele Fragen. Beides verhindert den Verkauf. Diese Zeiten sind ein für allemal vorbei. Wer heute als Finanzverkäufer bestehen will, muss mühelos und locker rechnen können. Weil es eine entscheidende und grundlegende Qualifikation des Berufsbildes Finanzverkäufer/Finanzberater ist.



Wer als Finanzverkäufer heute noch Zahlen, die der Kunde wissen sollte, „hinter dem Ofen“ hält, wird – das ganze ist nur eine Frage der Zeit – früher oder später verlieren. Das ist alles. Nehmen wir eine Fondspolice: Wer hier nachrechnet, kommt zu den angegebenen Werten in den angegebenen Prognoserechnungen auf Differenzen.

Wer wartet, bis die Kunden selbst nachrechnen – das werden sie oder sie werden durch Berichte in einschlägigen Zeitschriften darauf hingewiesen – verliert. Das Ganze ist nur eine Frage der Zeit. Wer selbst rechnen kann, wird mühelos darlegen können, wieso eine gute Fondspolice trotz Kosten eine gute und sehr richtige Entscheidung sein kann.

Finanzmathematik & Alltag

Ich gebe Ihnen ein Beispiel aus meinem Verkaufsalltag. Teilnehmer und Teilnehmerinnen der Klöckner-Methode wissen um meine Meinung: Ich bin Verkaufstrainer. Also muss ich selbst aktiv (noch) verkaufen. Alles andere ist Theorie und Blabla. Kürzlich sitze ich bei einem Ehepaar. Beide arbeiten selbstständig in ihrer Firma. Einem kleinen Versandgeschäft. Beide haben vor einem Jahr eine Fondspolice bei ihrer Bank abgeschlossen. Monatlicher Beitrag: 150 Euro. Laufzeit damals 26 Jahre, jetzt noch 25 Jahre. Die finanzielle Lage ist gut, manchmal ange-

spannt. Es bleibt jedoch Geld übrig. Beide sind bescheidende Menschen. Frage: „Wie hoch müsste eines Tages, in 25 Jahren, denn die monatliche Summe sein, damit ihr dann gut über die Runden kommt?“ Die Antwort: 1.200 Euro. – Nachgerechnet: Bei angenommen drei Prozent Inflation sind das in 25 Jahren 2.512 Euro monatlich. Über 25 Jahre entnommen, gerechnet mit effektiv vier Prozent Anlagezins nach Steuern und mit Kapitalverzehr sind es rund 479.000 Euro an notwendigem Vermögen zu Beginn der Entnahmezeit. Inklusive dynamischer Rente (Dynamik auch drei Prozent) sind es 658.700 Euro an notwendigem Vermögen. Die bisherigen 150 Euro bringen bei einer Beitragsrendite von angenommen sechs Prozent rund 110.000 Euro an Vermögen. Für den Fehlbetrag muss das Ehepaar aus meinem Praxisfall bei einem Anlagezins von sechs Prozent circa 812 Euro monatlich ansparen, noch ohne Gebühren und Kosten gerechnet.

Bei einer Dynamik von jährlich zehn Prozent – in diesem Fall angemessen, weil die betriebswirtschaftlichen Zahlen eine gute Steigerung des Gewinns versprechen – wären es rund 272 Euro (wiederum ohne Gebühren und Kosten, als erster Anhaltspunkt). Das Ergebnis in diesem Fall: Das Ehepaar schließt einen zusätzlichen Sparvertrag über weitere 150 Euro inklusive Dynamik von zehn Prozent ab. Das voraussichtliche Ergebnis: 300.000 Euro zusätzlich zum Rentenbeginn.

Keine Angst vor großen Zahlen

Immer wieder höre ich in den Bernd W. Klöckner-Seminaren und -Trainings Kommentare wie „Solche Zahlen glaubt doch keiner!“ Ich sage Ihnen: Ihre Aufgabe ist es nicht, ich betone NICHT, dass Sie darüber nachdenken, was Kunden Ihnen für Zahlen nennen. Ob das viel, wenig, möglich oder unmöglich ist. Ihre Aufgabe lautet: Rechnen Sie für den Kunden aus, was sie oder ihn erwartet. Das ist alles.

Dann nennen Sie die Zahl. Ich sage Ihnen auch: Wer heute schon 200 Euro monatlich spart, hat – wenn sie oder er es nicht aus Unkenntnis tut – ein Ziel. Und will dieses Ziel erreichen. Stellt sich nun heraus, dass diese Kundin, dieser Kunde 280 statt 200 Euro sparen und investieren müsste, werden Sie erleben, dass mindestens jeder zweite Kunde Dinge sagt wie „Oh, dann erhöhe ich auf 280. Das war mir nicht bewusst“. Die alles entscheidende Voraussetzung: Es müssen die Zahlen des Kunden, es muss die Geschichte des Kunden sein und er muss sich die not-

Fortsetzung auf Seite 113

wendigen Zahlen – gemeinsam und unterstützt durch den Finanzverkäufer – selbst erarbeitet haben.

Aktiver Verkauf

Eine entscheidende Botschaft für den Zustand Erfolg in Verkaufs- und Beratungsprozessen lautet: Sorgen Sie dafür, dass Ihre Kunden alles selbst tun, was sie selbst tun können. Lassen Sie Ihre Kunden mitschreiben, rechnen, denken, korrigieren. Und so weiter. Je mehr Sie Ihren Kunden aktivieren, desto eher wird der gesamte Verkaufs- und Beratungsprozess zur Geschichte Ihres (potenziellen) Kunden.

Arbeiten Sie – kleiner Tipp – mit dem kleinen Finanzrechner BWK mini-MAX®. Ein Volksrechner. Für Ihre Kunden. Mühelos können und werden Ihre Kunden mit diesem Finanzrechner die notwendigen ersten Zahlen (zum Kennenlernen) selbst berechnen. Ich verspreche Ihnen: Es hat eine unglaubliche Wirkung, wenn Kunden ihre eigenen Zahlen selbst berechnen. Dazu kommt: Ein aktiver Kunde ist eher im Zustand Veränderung als ein nicht aktiver Kunde. Der neue Verkauf der Zukunft ist ein aktiver Verkauf – ist ein aktiver, gemeinsam mit dem Kunden gestalteter Verkaufs- und Beratungsprozess. Der Finanzverkäufer regt an, fördert und unterstützt. Das ist alles.

Das bedingt eine neue Form, eine neue Kombination aus sprachlicher,

fachlicher und emotionaler Kompetenz. Die alles entscheidende Botschaft lautet: Sie verkaufen keine Finanzprodukte. Sie sprechen mit Menschen über Finanzen und Geld. Begreifen wir das! Begreifen Sie das! Das müssen Sie, wenn Sie in der neuen Zeit dauerhaft Erfolg haben wollen. Das wiederum bedeutet konkret: Trainieren Sie Ihre Sprache. Trainieren Sie Ihre kommunikative und emotionale Kompetenz. Sorgen Sie dafür, dass Sie im richtigen Moment eine wichtige und notwendige Zahl berechnen können. Beherrschen Sie die Kombination aus fachlicher (finanzmathematischer), emotionaler und sprachlicher Kompetenz. Das zu tun ist Ihre Aufgabe. Das ist der Komplementärverkauf®! Sprache, Fachwissen und auf den Punkt gebrachte Zahlen ergänzen sich.

So verkaufen Sie auch künftig erfolgreich. Es klingt einfach. Und es funktioniert einfach! Das ist alles!

Internet: www.berndkloeckner.com

ZUM AUTOR



Bernd W. Klöckner.
Master of Arts (Univ.),
Dipl.-Betriebsw. (FH),
MBA, Trainer, Verkaufstrainer, Redner;
täglich unter
www.bwk-blog.de.