

„Verkaufen ist eine Haltung“

Markus Palkovits ist Berater, Coach und Vortragender. Er selbst bezeichnet sich als Kommunikationstischler. Im Filterlos-Gespräch erzählt er, was ein gutes Kundengespräch ausmacht. Oft verwendet er dabei die Worte „Es ist einfach“ – und wirklich überrascht er dabei beinahe mit Trivialitäten. Darüber hinaus erfahren wir, dass gutes Verkaufen nichts mit Verkauf zu tun hat, sondern eine Haltung ist.



Markus Palkovits erzählt, was eine gute Kundenbeziehung ausmacht und was es dazu braucht.

Wenden sich Führungskräfte hilfesuchend an Markus Palkovits, haben sie im Idealfall ein Problem oder zumindest das diffuse Gefühl, dass etwas nicht stimmt. „Etwas“, das könnte sein, dass die Mitarbeiter nicht in die Gänge kommen, die Orga-

nisation nicht funktioniert oder der Verkauf nicht läuft. Markus Palkovits ist Berater, Coach und Vortragender. Er selbst bezeichnet sich als „Kommunikationstischler“, der versucht, herauszufinden, worum es bei dem Anliegen tatsächlich geht. Soll die Einbauküche für eine verwinkelte Wohnung sein,

einen Campingbus oder ein Boot?, um die Tischler-Metapher aufzugreifen. Seine Arbeit ist für ihn dabei ein richtiges Handwerk: Er schnitzt und zimmert dem Kunden eine passende Lösung zu-recht. Und es geht ihm leicht von der Hand – aus gutem Grund: Seit über 25 Jahren arbeitet Markus Palkovits in

diesem Bereich und er kann dabei aus einem großen Erfahrungsschatz schöpfen. Manchmal braucht es einen Vortrag, um die Menschen zu inspirieren, manchmal einen Input, der sie motiviert. Und manchmal braucht es auch eine konkrete Handlungsanweisung, damit die Menschen ins Tun kommen.

Ein interessantes Detail: Führungskräfte äußern häufig den Wunsch, dass er die Mitarbeiter schulen möge, damit im Betrieb alles wieder rundläuft. Dabei beobachtet er, dass Führungskräfte ihrerseits oft nicht richtig vermitteln können, was in welcher Qualität sie von ihren Mitarbeitern erwarten. Auch



hier ist die Kommunikation das Verbindungsstück.

Filterlos: Lieber Herr Palkovits, bei den Trafikanten geht es im Alltag um den Verkauf. Was macht Ihrer Meinung nach einen guten Verkäufer aus?

Palkovits: Ich bin oft in meinen Seminaren gefragt worden, ob ich nach 10 Minuten schon sagen kann, wer die guten Verkäufer sind. Ja, das kann ich. Es sind die Menschen, die bei den Seminaren von sich aus Augenkontakt herstellen, auf mich zukommen und „Grüß Gott!“ sagen, mehr ist es nicht. Und genau das macht es für mich aus: „Guter Verkäufer“ heißt in erster Linie „gute Kundenbeziehung“. Da muss man gar nichts vom Verkaufen verstehen, das ist eine Haltung.

Dazu möchte ich eine kurze Anekdote erzählen: Im Alter von 20 Jahren war ich in Miami und bin mit Rollerskates an den Füßen und in kurzen Hosen bei einem Juwelier vorbeigefahren und hab mir die Uhren in der Auslage angesehen. Daraufhin ist die Verkäuferin herausgekommen und hat mich gefragt, ob ich nicht hinein kommen und mir die Uhren im Geschäft anschauen

„Die Grundwörter einer gelungenen Beziehung sind ‚bitte‘, ‚danke‘, ‚ja‘.“

Markus Palkovits, Verkaufstrainer & Coach

möchte. Ich hab gesagt, ich kann mir das sowieso nicht leisten, worauf sie meinte: „Vielleicht nicht jetzt, aber vielleicht eines Tages.“ In dem Moment habe ich sehr viel gelernt.

Ein zweites Beispiel: Mein bester Freund Erkan ist Uhrenverkäufer im Luxussegment. Er sagt, bei ihm sind alle Menschen willkommen, auch wenn sie nur eine Batterie brauchen, denn dann waren sie zumindest einmal bei ihm im Geschäft und schauen sich um. Dann fragt man, ob man ihnen etwas zeigen darf. Die Menschen können sich weitaus mehr leisten, als wir uns vorstellen können, wenn sie sich willkommen fühlen.

Filterlos: Es geht also immer um den Menschen?

Palkovits: Ja, immer. Und dabei ist es einfach: Wenn ich beim Vorstellungsgespräch schon das Gefühl habe, die

Person kann andere Menschen nicht leiden, dann sollte ich sie nicht einstellen. Deshalb bin ich auch ein großer Freund davon, Menschen im Alter von 55+ in der Trafik arbeiten zu lassen. Diese Menschen sind positiv unangenehm, das hat viele Vorteile.

Filterlos: Sie schulen als Verkaufsexperte die Trafikanten im We-College. Worum geht es in Ihren Schulungen konkret?

Palkovits: Um die Begegnung mit anderen Menschen, diese zu verstehen und ihnen dann etwas anzubieten, was sie brauchen könnten. Es sind beispielsweise ganz einfache Sachen, fast trivial. Inputs aus der Familientherapie wie die Grundwörter einer gelungenen Beziehung, nämlich „bitte“, „danke“, „ja“. Dazu möchte ich gerne eine weitere kurze Anekdote erzählen: Ich bin in einem Dorf

aufgewachsen und wir haben dort einen Baron gehabt, der das Schloss Halbturn betrieben hat. Wenn dessen Kinder im Ort gewesen sind, kamen die Menschen dort gar nicht dazu, zu grüßen, weil die Kinder schon aus 20 Metern Entfernung laut ‚Guten Tag!‘ gerufen haben. Der Baron war Arbeitgeber vieler Menschen aus dem Dorf und seine Kinder waren angehalten, jeden Menschen auf der Straße schon von Weitem zu grüßen, damit sie nur ja nicht in Verruf kommen, arrogant zu sein.

Ähnlich ist es in einem 5-Sterne-Hotel. Dort gilt die 15-Meter-Regelung: Betritt ein Kunde das Foyer, nimmt der Rezeptionist sofort mit ihm Augenkontakt auf. In 10 Meter Entfernung lächelt er ihn an, in 5 Meter Entfernung grüßt er den Gast laut und kommt ihm dadurch zuvor. Das gibt jedem, der das Etablissement

betritt, das Gefühl „Hier bin ich richtig“. Ich glaube, wenn man für sich selbst die Entscheidung trifft, jedem Menschen, der in die Trafik kommt, zumindest zuzunicken, dann kommt der Kunde gar nicht auf die Idee, nicht willkommen zu sein.

Filterlos: Was fällt Ihnen persönlich auf, wenn Sie eine Trafik betreten?

Palkovits: Ich sehe Augenkontakt, Interesse, ein freundliches Wort – ist das da oder nicht? Gibt es eine Überleitung, mit der man ein Gespräch beginnen kann? Das kann sein „Schönes Wetter heute“ oder „Gute Wahl“, wenn jemand z. B. ein Magazin oder eine Zeitschrift kauft. Man kann vieles sagen, es muss nur für einen selbst stimmen. Manches Mal laufen die Leute auch nur rasch in die Trafik hinein und sagen „Drei Marlboro und einen Quick-Tipp!“ und sind schon wieder bei der Tür draußen. Da kann man natürlich auch sagen: „In Eile? Schönen Tag noch!“ Man sollte sich überlegen, ob es nicht etwas gibt, was ein bisschen persönlich ist.

Fortsetzung auf Seite 20

Fortsetzung von Seite 19

Filterlos: Was bewirkt man damit?

Palkovits: Spricht man den Kunden an, dann fühlt er sich gesehen und willkommen, und – das ist wichtig – er geht mit einem besseren Gefühl aus meinem Geschäft, als mit dem er hereingekommen ist. Dieses Gefühl ist wiederkehrend und signalisiert: „Ja, hier sind Sie richtig.“ Dazu gibt es dieses Phänomen: Derjenige, der den Gruß entrichtet, richtet sich selber auf. Derjenige, der den Gruß erwidert, richtet sich auch selber auf. Das kann man gut beobachten, wenn man durch den Wald geht und auf Menschen trifft, die mit ihrem Hund spazieren gehen. Die Menschen sind wahnsinnig mit sich beschäftigt, es sei denn, man sagt von Weitem schon „Guten Morgen!“. Die Leute richten sich auf, lächeln und grüßen zurück. Und dieses Miteinander-in-Kontakt-Treten ist es, was die Menschen aufrichtet.

Filterlos: Auch das klingt wiederum sehr einfach. Ist es das auch?

Palkovits: Man muss als Mensch schon eine gewisse

Reife haben, damit man dem anderen liebevoll begegnen kann. Nämlich auch dann, wenn es einem selbst nicht so gut geht. Ich habe in meinem Beruf mit sehr vielen richtig erfolgreichen Menschen zu tun gehabt und ich kann sagen: Es gibt keinen Grund in unserer Gesellschaft, nicht wertschätzend, liebevoll und freundlich zu sein. Je weiter man in der Gesellschaft nach oben kommt, umso mehr sind das die Menschen übrigens wieder.

Wenn man diesen einfachen Rat befolgt, geht es einem selbst besser.

Filterlos: Warum sollen sich die Trafikanten und ihre Mitarbeiter Ihre Videos anschauen?

Palkovits: Weil sie etwas über sich selber lernen können. Alles, was mir in meinem Leben geschieht – gute Beziehungen, schlechte Beziehungen, guter Verkauf, schlechter Verkauf, Stress oder nicht Stress – hat schlussendlich etwas mit mir selbst zu tun. Klar haben wir alle hin und wieder Stress oder einen schlechten Tag, aber wir müssen uns fragen, was passiert, damit das passiert. Das heißt nicht, dass

„Die Leute können sich weitaus mehr leisten, als wir uns alle vorstellen können, wenn sie sich willkommen fühlen.“

Markus Palkovits, Verkaufstrainer & Coach

wir unser Leben immer im Griff haben, aber es kann sein, dass wir es immer öfter im Griff haben.

Wenn die Leute ein einziges Wort aus Überzeugung bei mir lernen, dann ist das das neutrale Wort „aha“, mit dem sie, egal, was immer passiert, zunächst einmal antworten sollen. Das mein ich ernst. Ich lerne, mit mir selber besser umzugehen und die Dinge schneller zu akzeptieren, um dann auch immer öfter in die Bereitschaft hineinzugehen, zu helfen. Die Folge davon ist, dass ich automatisch mehr verkaufe, weil die Kunden häufiger kommen, sie länger im Geschäft bleiben und ich mehr Kontakt mit ihnen habe.

Filterlos: Wie hat Corona das Kaufverhalten der Kunden beeinflusst?

Palkovits: In der Coronazeit haben sich die Menschen angewöhnt, im Schnitt einmal pro Woche in die Trafik zu kommen. Wir brauchen die Kunden wieder drei- bis viermal pro Woche in den Geschäften. Statt einmal pro Woche 50 Euro auszugeben, ist es besser, dreimal pro Woche 20 Euro auszugeben. Das bedeutet nicht nur eine Umsatzsteigerung von 20 Prozent, sondern hat auch eine Auswirkung auf potenzielle Kundschaft. Man setzt sich ja auch in das Lokal, wo viel los ist, und je mehr die Leute sehen: Die Trafik ist ein Ort der Begegnung, da ist was los, umso besser und einfacher wird es für uns alle. Ja, das mag mehr Arbeit sein, aber der Tag vergeht schneller, alle verkaufen besser, die Leute sind in einem besseren Zustand, der Schmach rennt

und es ist einfach ein schöner Tag.

Filterlos: Was ist das Schönste an Ihrem Beruf?

Palkovits: Ich mag Menschen gerne und schätze die Begegnungen mit ihnen, das ist der Hauptgrund. Und dabei ist es vollkommen egal, ob ich eine Tankstelle hab, Steuerberater bin, in einer Trafik arbeite oder Seminare abhalte: Es geht immer um die Begegnung mit Menschen – nicht mehr und nicht weniger. Nur die Sache, mit der gehandelt wird, ist eine andere.

www.we-college.at

Vielen Dank für das Gespräch!

Interview:
Marianne Kitzler