

Interview

„Alles dreht sich um Emotionen“

Als Marketing-Profi hat sich Stéphane Etrillard in Europa einen Namen gemacht. Was beim Verkauf zählt? Die Emotion.

VON KATRIN RUPP

Seit mehr als 15 Jahren coacht Stéphane Etrillard Führungskräfte und Verkäufer europaweit. Der gebürtige Franzose ist Gründer und Inhaber des Management Institute SECS in Düsseldorf. Im Gespräch mit dem KURIER verrät er, wie man künftig verkaufen muss.

Zur Person: Stéphane Etrillard

Fasziniert Er ist der Star unter den Verkaufstrainern. Seine Faszination für Marketing und Vertrieb begann im Alter von 24 Jahren. Jahrelang war der heute 44-Jährige in diesem Bereich für einen französischen Chemiekonzern in Deutschland tätig. Hier entdeckte er auch sein Herz für Coaching und Training.

Selbstständig Was anfangs nur nebenbei an Wochenenden ge-

KURIER: Wie wichtig ist die Persönlichkeit eines Verkäufers?

Stéphane Etrillard: Sie ist der zentrale Faktor. Verkaufen hat viel mit Gefühl und Menschenliebe zu tun. Ein Kunde spürt sofort, ob der Verkäufer emotional dabei ist und seinen Job gerne macht. Und wer ein gutes Gefühl transportieren kann, ist erfolgreich. Eine Kaufentscheidung ist immer Gefühlssache.

Was sollte ein Verkäufer bei der Präsentation beachten?

Er muss sich auf den Kunden einstellen und seine Bedürfnisse erfragen. Es ist sonst unmöglich zu verkaufen – ohne zu wissen, was er möchte. Ein souveränes Auftreten mit guten Umgangsformen und Blickkontakt ist Voraussetzung. Hilfreich: Den Kunden als Freund und

nicht als Störfaktor betrachten. Dann braucht man auch keine Angst vor ihm zu haben.

Und wie genau verkauft man souverän?

Verkaufen heißt nicht nur beraten, sondern auch einen Abschluss machen. Viele Verkäufer haben aber genau so eine Abschlusschwäche, al-

„Konsumenten sind durch die Transparenz der Märkte gut informiert und viel kritischer.“

Stéphane Etrillard Coach

so die Angst vor dem direkten Abschluss. Dafür gibt es spezielle Fragen, um herauszufinden, was der Kunde will und wie groß seine Kaufbereitschaft ist. Und natürlich verraten verbale und nonverbale Kaufsignale mehr über die Absichten. Sie müssen nur erkannt und weiterer Folge entsprechend danach gehandelt werden.

Ist der Verkauf heute anders als etwa vor zehn Jahren?

Aufgrund der Transparenz der Märkte sind Konsumenten heute gut informiert und viel kritischer als früher. Die Alternativen sind ihnen viel bewusster. Außerdem geht die Schere zwischen Billig- und Premiummärkten wei-

ter auseinander. D. h. wahlweise gibt es wenig Service und dafür einen guten Preis oder viel Umsatz bei einem exzellenten Service. Dazwischen ist als tote Mitte schwer zu überleben.

Spielt die Altersgruppe eine Rolle für den Verkauf?

Wir werden immer mehr ein Best-Ager-Markt. Die Menschen werden älter, dadurch steigt auch die Kaufkraft. Langfristig werden sich viele Branchen darauf einstellen müssen, auch wenn der Jugend-Kult heute noch immer vorhanden ist.

Stichwort Internationalität: Funktioniert Verkaufen rund um den Globus gleich?

Die Mechanismen sind gleich, auch wenn es unterschiedliche Regeln gibt, die mit der Kultur oder Mentalität zusammenhängen. Es ist vergleichbar mit unterschiedlichen Betätigungsfeldern: Top-Verkäufer können sich schnell in andere Branchen einarbeiten. Das Produkt ist nicht entscheidend, denn die Gesetzmäßigkeiten sind die Gleichen.

Ihr persönliches Fazit: Verkaufen heißt...

... dem Kunden helfen, eine intelligente Entscheidung zu treffen. Ehrlichkeit und Fairness sind dabei wichtig.



STÉPHANE ETRILLARD

Stéphane Etrillard: Der Star unter den Verkaufstrainern



Bereit für Erfolg?

Hofer ist Österreichs führender Lebensmittel-Diskonter. Wir konzentrieren uns auf das Wesentliche. Das ermöglicht uns, beste Qualität zu niedrigsten Preisen anzubieten.

Verkaufsmitarbeiter(in)

für unsere Filialen in MÖDLING, BRUNN/GB., TRAIKIRCHEN, BADEN und EBREICHS DORF für 22 bzw. 27 Stunden/Woche

Ihr Profil:

- Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Einsatzfreude und Teamgeist
- Freude am Umgang mit Menschen
- Gepflegtes Auftreten
- Auch branchenfremde Bewerber willkommen

Unser Angebot:

- Mehrmonatiges, umfassendes Einarbeitungsprogramm
- Krisensicherer Arbeitsplatz
- Abwechslungsreiches und interessantes Aufgabengebiet
- Überdurchschnittlich hohes Gehalt bereits von Beginn an

Ihre Aufgaben:

- Kassiertätigkeit mit modernen Scannerkassen
- Nachfüllen der Regale
- Durchführung diverser Reinigungsarbeiten

Schicken Sie uns gleich Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen mit allen Zeugnissen, einem Lebenslauf und Foto. Wir sichern Ihnen eine sofortige und vertrauliche Bearbeitung Ihrer Bewerbung zu.

Hofer KG Zweigniederlassung
2521 Trumau, Hofer Straße 1

karriere.hofer.at



Reclay Group
Umwelt- und Entsorgungsmanagement

„Das Denken ändert die Richtung“

Wir sind ein expandierender Akteur in einem der wichtigsten Zukunftsmärkte: im **Umwelt- und Entsorgungsmanagement**. Wir zählen zu den Besten unseres Fachs. Unsere individuellen Businesslösungen haben uns zur Marktführerschaft verholfen - eine Stellung, die wir weiter ausbauen wollen. Wir wollen verstärkt Innovationen und neue Geschäftsfelder entwickeln und so dem Marktgeschehen unserer Branche immer einen Schritt voraus sein.

Gestalten Sie die Zukunft unseres Unternehmens mit und verstärken Sie unser Team am Standort **Wien** als

Key Account Manager (m/w)
Österreich

Sie nehmen im Rahmen Ihrer Tätigkeit folgende Aufgaben wahr:

- Neukundengewinnung mittels persönlicher sowie telefonischer Akquise
- Ausbau und Pflege eines Interessentenstamms
- Kundenpflege und Kundenbindungsmaßnahmen
- Repräsentation der Reclay Group im österreichischen Markt
- Kalkulation und Erstellung kundenindividueller Angebote über Angebotsverfolgung und Verhandlung bis zum Vertragsabschluss
- Markt- und Wettbewerbsbeobachtung

Sie verfügen über:

- alles, was eine erfolgreiche Vertriebskraft braucht und können dies durch Erfolge Ihrer bisherigen Karriere belegen
- ein abgeschlossenes betriebs-, volks- oder wirtschaftswissenschaftliches Studium und/oder über eine adäquate kaufmännische Ausbildung
- eine durch Eigenständigkeit und Zuverlässigkeit geprägte Arbeitsweise, unternehmerisches Denken und Handeln
- eine überzeugende Persönlichkeit mit Kommunikations- und Verhandlungsgeschick auf allen Hierarchieebenen
- ein hohes Maß an Leistungsbereitschaft, Flexibilität und Mobilität
- Branchenkenntnisse und ein relevantes Kontaktnetzwerk sind klare Argumente für Sie

Wir bieten:

- eine anspruchsvolle, herausfordernde Aufgabe in einem innovativen, wachsenden Unternehmen
- ein von Teamgeist und Motivation geprägtes Arbeitsumfeld
- leistungsgerechte Vergütung und attraktive Arbeitsbedingungen
- individuelle Entwicklungsperspektiven in einer zukunftsweisenden Branche

Bereit für Ihren persönlichen Richtungswechsel?

Dann freuen wir uns auf Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen mit Angabe Ihres **frühestmöglichen Eintrittstermins** und Ihrer **Gehaltsvorstellung** an folgende Adresse:

Reclay Österreich GmbH

Bettina Korb, Kirchengasse 43/11, A-1070 Wien

E-Mail: korb@reclay-group.com oder über unsere Internetseite: www.reclay-group.com