

„Keine Mutter Theresa“

Gastbeitrag: Wie Reiseverkauf Spaß machen und erfolgreich sein kann

Von Margit Heuser

Wie kann das sein? Technisch super geschult, Workshops und Inforeisen besucht. Und auch ein Verkaufstrainer war schon da. Und wieder haben Sie zwei Stunden einen Kunden beraten, der ohne Ende erzählt hat, tausend Sachen wissen wollte und nicht gebucht hat. Nicht mal eine Telefonnummer haben Sie von ihm. Na bravo!

Als Verkäufer sollten Sie wissen, dass es nicht Ihre Hauptaufgabe ist, den Kunden nur zu betreuen. Sie sind nicht Mutter Theresa. Sie wurden eingestellt, um zu verkaufen.

Wie machen Sie das am besten? Sie bieten dem Kunden einen Reisevertrag auf Gegenseitigkeit an. Reiseverkäufer geben und nehmen, Kunden nehmen und geben! Wer Reisen verkauft, kommuniziert. Verbindet die Welt. Bringt Menschen von einem Ort zum anderen. Bringt Menschen zusammen. Schenkt Freude. Gefühle. Erinnerungen. Abenteuer. Leidenschaft. Was wollen Sie mehr?

Wenn ein Top-Reiseverkäufer verkauft, ist er geradeheraus. Was macht die Einstellung der besten Verkäufer aus? Fokus, Zielorientierung, Entschlossenheit und die Absicht auf einen Abschluss. Nicht der Versuch oder die Hoffnung. Nein. Die Absicht! Und zwar bei jedem Kunden – inklusive Neukunden und Katalogabholern. Am besten in der Sekunde, in der er die Ladenschwelle überschreitet.

Ihr Verkaufserfolg fängt nicht erst mit dem Verkaufsgespräch an, son-



Margit Heuser arbeitet seit 30 Jahren in der Touristik, davon 20 Jahre als Chefin von sieben First-Reisebüros mit 50 Mitarbeitern
Foto: privat

dern mit Ihrer eigenen Programmierung. Und noch weiter: Ich will nicht nur einfach den Auftrag, sondern ich will, dass der Kunde gerne bei mir bucht. Warum? Weil ich ihm einen Nutzen verschaffe, weil ich ihm das Leben leichter mache, ihm etwas Gutes tue.

Training am Counter

Nach dem Ende ihrer Tätigkeit als Reisebüro-Chefin arbeitet Margit Heuser seit 2002 als Trainerin und Coach. Ihr Spezialgebiet ist das Verkaufstraining am Arbeitsplatz, Ausbildungsmotto: „Verkaufen kann Spaß machen.“ In den vergangenen fünf Jahren hat sie nach eigenen Angaben Mitarbeiter in über 300 Reisebüros sowie bei Veranstaltern trainiert. Informationen unter www.margit-heuser.de.

Niemand ist zum Verkaufen geboren. Dieses Talent fällt nicht vom Baum. Der geborene Reiseverkäufer? So was gibt es nicht. Es gibt auch keine geborene Fußballstars.

Wer Begeisterung für seinen Job haben will, kann sich einfach für dieses Gefühl entscheiden. Und zwar täglich. Am besten mit viel Spaß, für Sie und für den Kunden eine Riesenportion Vergnügen. Sobald der Kunde lacht, haben Sie gewonnen, und er wird kaufen.

Das Runterspulen der Verkaufphasen, leidenschaftslose Fragen und sinnloses Präsentieren endloser Angebote nützen nichts, wenn es nicht mit Leidenschaft einhergeht.

Verkaufen ist hochemotional! Technisches Know-how, Basics wie Kontakt, Bedarf, Angebote, Abschluss. Ja, klar, brauchen wir. Aber das ist nur die Grundlage. Das Sahnehäubchen sind Sie und Ihre Verkaufs-Power. Also los: Entdecken Sie Ihre Verkaufs-Welt!