

So decken Sie Tricks und Vertuschungen Ihrer Verkäufer auf

Partnerschaft hin oder her – Ihre Verkäufer rücken entweder auf Anordnung ihrer Vorgesetzten oder teils auch unwissentlich nicht immer mit der vollen Wahrheit heraus. In der nachfolgenden Tabelle finden Sie 10 typische Parameter mit Reflexionsfragen, die Sie in Einzelfällen Ihren Verkäufern stellen sollten. Allerdings wird es leider schwierig sein, diese Hinweise vollständig zu überprüfen. Freuen Sie sich daher über alles, was Sie zusätzlich herausfinden.

NR.	PARAMETER	BEISPIELE UND REFLEXIONSFRAGEN
1	Qualität	- Wurde die Spezifikation oder die Rezeptur heimlich verbilligt? - Wurde das Produktionsverfahren vereinfacht? - Wurde die Qualitätssicherung zurückgefahren? - Wird „Made in Germany“ angespielt, obwohl heimlich ein Prozentsatz an Billigwaren beigemischt wurde?
2	Probleme bei Lieferterminen und Mengen	- Hat er einen Großauftrag für einen anderen Kunden vorgezogen? - Informierte er Sie vorab über einen Terminengpass? - Warum kann er Ihnen bis jetzt keinen neuen Termin nennen? - Haben Sie den Eindruck, dass er mit der Wahrheit herumdruckt? - Widersprechen sich seine Aussagen? - Schiebt er andere Ursachen vor und hält sich in Wahrheit bedeckt? - Warum lehnt er einen kurzfristigen konstruktiven Besuch Ihrerseits vehement ab?
3	Preisverhandlungen	- Verfügt er noch über Lagerware aus alten und somit preiswerteren Beständen? - Erzählt er bei rückläufigen Preisentwicklungen, dass er erst die alte, noch teurere Ware abverkaufen muss? - Hat er Jahreskontrakte, sodass sich unterjährige Preisschwankungen nicht auswirken? - Hat er Preisgleitklauseln mit seinem Lieferanten? - Hatte er in der Zwischenzeit Vorteile in Bezug auf eine Währung? - Produziert er kostenbedingt zum Teil schon in den USA oder anderen Ländern? - Hat er Umsatzdruck, Puffer oder interne Vorgaben vonseiten seiner Vorgesetzten? - Behauptet er, dass andere Kunden diesen Preis problemlos bezahlen? - Berichtet er über eine angebliche Schmerzgrenze?
4	Prozesse	- Nutzt sein Unternehmen Effizienzvorteile durch KI in der Auftragsabwicklung? - Produziert das Unternehmen heimlich vor, um Losgrößenvorteile zu ziehen? - Produziert das Unternehmen heimlich vor, um Rüstkosten zu sparen? - Realisiert das Unternehmen logistische Vorteile mit eigenen Spediteuren?
5	Löhne	- Hat das Unternehmen Teile seiner Produktion in Billiglohnländer verlagert? - Hat das Unternehmen viele Mitarbeiter in der Produktion durch Maschinen oder Roboter ersetzt? - Hat das Unternehmen viele Mitarbeiter in der Verwaltung durch KI eingespart? - Rechnet er Leistungen von Aushilfskräften mit dem Stundensatz für Fachkräfte ab?
6	Argumentationstechnik	- Ist seine Argumentation schlüssig? - Erzeugt er künstlichen Zeitdruck? - Kann er Mehrwert und Nutzen seines Produktes oder seiner Dienstleistung verdeutlichen? - Fragt er nach Ihren Erwartungen? - Setzt er standardisierte Formulierungshilfen oder unverbindliche Textbausteine ein?
7	Einwände	- Bringt er nachvollziehbare Einwände oder verwendet er auswendig gelernte Floskeln? - Hat er den Mut, auf negative Dinge hinzuweisen? - Sagt er auch mal ein klares „Nein!“? - Nimmt er kein Blatt vor den Mund?
8	Service	- Rechnet er die vollen Fahrtkosten ab, obwohl er auch später bei einem anderen Kunden in unmittelbarer Nähe ist? - Ist er während der gesamten Fahrtzeit für Sie aktiv? Benutzt er Ihr Personal? - Bereichert das Unternehmen sich übermäßig an den Ersatzteilen? - Bereichert das Unternehmen sich unverhältnismäßig an der Maintenance? - Lässt er Sie bei Reparaturen ab und zu hängen? - Informiert er vorab bei aufkommenden Problemen?
9	Organisation	- Verschweigt er, dass seine Firma kurz vor dem Verkauf steht? - Verschweigt er, dass bei ihm eine für Sie nachteilige, aber für ihn vorteilhafte Umorganisation ansteht? - Verschweigt er, dass er demnächst die Produktion für sein Produkt einstellt? - Verschweigt er, dass seine Firma massive Liquiditätsprobleme hat? - Sind die Zahlen aus seinem Geschäftsbericht hervorragend, während er klagt?
10	Verhandlungsstil	- Fragt er nur nach Ihrer Zufriedenheit, weil er dies dann zur weiteren Argumentation seiner Preiserhöhung nutzt? - Betreibt er Priming und verstärkt dies mit Framing? - Ist er ehrlich mit seinen Begründungen oder greift er auf allgemeine Floskeln zurück?