

**Nachhaltiges
Verkaufen: Trainieren
heißt ausprobieren,
sich beobachten
und verändern.**



Nachhaltiges Verkaufen

KOMMUNIKATION. Sie haben Angst vor Honorargesprächen? Das muss nicht sein. Über Verkaufsgespräche mit den Klienten. Von Markus Grund

Angst vor Honorargesprächen? Muss nicht sein! Vielen Steuerberatern ist meistens bewusst, wie viel ihre Beratungsleistung wert ist, aber nicht, wie sie diese selbstbewusst an ihre Klienten verkaufen. Die Hürde, die eigene Leistung zu verkaufen, ist nicht im Berufsbild des Steuerberaters verankert.

Verkaufen widerspricht nicht der Berufsethik des Steuerberaters. Die Beratungsleistungen sind wertvoll und genau dieser Wert muss dem Klienten bewusst werden – simpel gesagt, verkauft werden. Mit professionellen Verkaufstechniken kann man das leicht erlernen.

Wie kann der Steuerberater nun das Verkaufen richtig trainieren? Wie muss die Verkaufsargumentation aufgebaut werden, damit sie wirkt?

Vielleicht kommt Ihnen diese Situation bekannt vor: Der Klient kennt seinen Bedarf an Steuerberaterdienstleistungen und seinen Nutzen daraus meist nicht. Sie als Steuerberater/in möchten dem Klienten aber gerne zusätzliche Dienstleistungen verkaufen, schaffen es aber nicht, den Bedarf dafür ausreichend zu wecken.

Was passiert? Sie als Steuerberater/in bringen das Thema mit spürbar schlechtem Gefühl auf den Tisch, der Klient verschränkt die Arme und versteht absolut nicht, warum er in etwas investieren soll,

das er eigentlich nicht braucht. Gespräch beendet, Chance vertan. Wie man das ändern kann? Überzeugen Sie Ihren Klienten mit der richtigen Frage- und Preis-technik. Überraschenderweise wird Ihnen das Argumentieren von Honoraren leichter fallen und der Klient wird noch zufriedener sein.

Ihr Klient möchte hören, was ihm die Zusammenarbeit mit Ihnen bringt: Damit Ihre zusätzliche Dienstleistung vom Kunden honoriert wird, müssen Sie ihm klar seine Vorteile und seinen individuellen Nutzen aufzeigen. Er möchte auch verstehen, warum er beispielsweise seine Buchhaltung digitalisieren soll, wenn er dann ohnehin „alles selber machen muss“. Versteht er dann seinen Nutzen, wird er wahrscheinlich begeistert sein (außer er gehört zu jenen Klienten, die absolut nicht zukunftsorientiert sein wollen).

Für Sie ist es wichtig zu wissen, wie Ihr Klient „tickt“ und welche individuellen Bedürfnisse er hat. Um das herauszufinden, ist es notwendig, die Bedarfsermittlung zu beherrschen. Offene Fragen in der Bedarfsermittlung/-weckung sind das wichtigste Instrument in der Beratung und im Verkauf. Leider werden in der Praxis fast nur geschlossene Fragen gestellt. Wirklich erfolgreiche Verkäufer verkaufen Kundennutzen und keine Pro-



ZUM AUTOR
**Markus Grund ist
Unternehmensbe-
rater für Steuer-
berater**
markus@
einfach-anders.at

dukte oder Dienstleistungen. So erkennt der Klient seine Vorteile und der Preis ist nicht mehr so wichtig.

Worauf kommt es bei einem Verkaufstraining an?

Trainieren heißt ausprobieren, sich beobachten und verändern. Es geht nicht nur darum, die richtige Argumentationstechnik zu beherrschen, sondern vor allem darum, langjährige Verhaltensmuster zu ändern und Praxisbeispiele aus der Kanzlei im Training aufzuarbeiten. Nachhaltiges Verkaufen kann man nicht durch Vorträge lernen, sondern nur, indem man es übt.

Was kann trainiert werden?

Im Idealfall können leicht anwendbare Beispiele aus dem Kanzleialltag ausprobiert und trainiert werden. Wichtig ist, entscheidende Gesprächssituationen zu simulieren, bei denen der Bedarf des Klienten erfragt wird, das Interesse für ein neues Dienstleistungsprodukt geweckt und der Nutzen überzeugend kommuniziert wird. Es kommt auf die richtige Technik für die Preisargumentation an, damit Sie immer die passende Antwort auf die Frage „Was kostet denn das?“ parat haben und mit einem Preissandwich Ihre Klienten für zusätzliche Investitionen begeistern können.

Verkaufstraining ist für den Steuerberater als Kanzleihinhaber genauso wichtig wie für Kanzleimitarbeiter, die Kontakt mit den Klienten haben. Ebenso wirkungsvoll ist Verkaufstechnik bei Bewerbungsgesprächen. Konsequentes Verkaufen macht Freude, steigert den Umsatz und den Wert Ihrer Steuerberatungskanzlei. ■