

„Stoß deine Kunden vom Thron!“

Effektive Kommunikation ist kein Zufall, sondern ein erlernbares Handwerk, sagt Mag. Silvia Agha-Schantl. Im Interview spricht die Business-Trainerin darüber, warum Glaubenssätze wie „Der Kunde ist König“ längst ausgedient haben – und worauf es in Verkaufsgesprächen wirklich ankommt.

TREND: Warum ist effektive Kommunikation so wichtig?

AGHA-SCHANTL: Kommunikation ist der Schlüssel zum Erfolg – egal ob beruflich oder privat. Je besser wir kommunizieren, desto besser gelingen auch Beziehungen. Umgekehrt führt ineffektive Kommunikation häufig zu Konflikten. Klarheit schafft Vertrauen, deshalb ist klar zu kommunizieren eine wichtige Schlüsselkompetenz, die ein absoluter Gamechanger für das gesamte Leben sein kann.

Kann das jeder und jede lernen? Viele Menschen meinen ja, man müsse besondere Eigenschaften mitbringen, um beispielsweise gut verkaufen zu können. Wie der Verkauf ist auch die Kommunikation ein Handwerk, das jeder und jede einzelne lernen kann. Trotzdem ist es wichtig, seinen eigenen Weg zu finden, denn Stehsätze funktionieren nicht. Das erarbeite ich auch mit meinen Coaching- und Workshop-Teilnehmenden: die Kommunikation, die wir wählen, muss authentisch zum jeweiligen Typ passen – und auch zu den Kunden, die damit erreicht werden sollen.

Wie schnell kann man in diesem Bereich messbare Fortschritte erzielen? Natürlich ist es so: Je länger man einen Prozess verinnerlicht und je öfter man übt, desto größer ist der Erfolg. Aber auch in kurzer Zeit kann man schon viel bewegen. Ein Beispiel: In meinem Programm Sell like a Queen sind wir jetzt in der dritten Woche und haben drei 90-minütige Online-Einheiten hinter uns. Eine Teilnehmerin, die ein Brautmodengeschäft führt, hatte vorher eine Abschlussquote von 50 Prozent, jetzt schafft sie 100 Prozent. Und das ist kein Einzelfall – an unserem letzten Feedback-Tag haben mir 45 Frauen

berichtet, dass sie gerade Rekordverkäufe machen.

Wie kann das so rasch funktionieren? Weil wir nicht nur Theorie machen. Wir arbeiten praktisch, etwa mit Rollenübungen. Dabei gehen wir auf konkrete Gesprächssituationen ein, zum Beispiel den Einwand „das ist zu teuer“, und ich zeige Techniken, die die Teilnehmer:innen gleich anwenden müssen.

Welche Kernelemente sind wichtig, wenn man im Verkauf oder als Führungskraft überzeugen will? Tatsächlich sind es fünf einfache Dinge. Ich nenne das meine Know-Wow-DNA. Der erste Punkt ist das Mindset: Ein negatives Mindset ruiniert jede Performance, deshalb beginnt man immer damit, an der eigenen Einstellung zu arbeiten.

Der zweite Punkt ist die Körpersprache, denn 55 % unserer Überzeugungskraft laufen nonverbal. Schon kleine Signale zeigen Unsicherheit – sie fallen uns

meist nicht auf, können aber verräterisch sein. Punkt drei ist die Stimme: Die meisten Verkaufstrainer konzentrieren sich nur auf das, was gesagt wird, und nicht auf das Wie. Dabei steckt schon in der Stimmlage unfassbar viel Wahrheit.

Das heißt, dass die Stimme und nonverbale Signale oft entscheidender sind als der tatsächliche Inhalt des Gesagten? Genau. Deshalb kommt erst an vierter Stelle die Wortwahl, das sogenannte Powerwording. Dabei geht es darum, die richtigen Worte zu finden, aber auch die richtigen Fragen zu stellen. Denn Worte können Kompetenz, Sicherheit und Überzeugungskraft ausstrahlen – oder das Gegenteil. Und Punkt fünf ist die Performance, der gezielte Einsatz bestimmter Techniken. Zum Beispiel arbeite ich mit der sogenannten Trias – drei nutzenorientierten Argumenten. Mehr braucht es oft gar nicht, denn wer zu viel sagt, verliert an Überzeugungskraft.

Wenn Sie einem Neueinsteiger, einer Neueinsteigerin im Verkauf nur einen Satz mit auf den Weg geben könnten – welcher wäre es? „Stoß deine Kunden vom Thron“ – denn dass der Kunde König ist, ist ein Glaubenssatz von vor über 100 Jahren. Dieses Mindset muss revolutioniert und auf 2025 geprägt werden. Heute ist der Kunde Partner, und wir begegnen uns auf Augenhöhe. Im Verkauf muss man sich bewusst sein, dass auch der Kunde von einer Zusammenarbeit profitiert – und etwas versäumt, wenn er die Chance nicht nutzt.



ZUR PERSON: Mag. Silvia Agha-Schantl ist Kommunikationswissenschaftlerin, Business-Trainerin, Keynote Speakerin und Podcasterin („Sell like a Queen“). Seit über 20 Jahren begleitet sie renommierte Unternehmen und unterstützt Führungskräfte dabei, ihre Verkaufsperformance auf das nächste Level zu heben.

