



Ein Top-Verkäufer bekennt



Da es nicht selbstverständlich ist, zu allererst: ich bin Immobilienverkäufer. Wäre ich „Berater“, müsste ich nicht nur einmal auch vom Kauf abraten. Als „Betreuer“ fühle ich mich erst recht nicht, das hat so den Beigeschmack von Pflege. Auch ist der Kunde für mich kein König. Jeder, der einmal versucht hat, bei einem Internetunternehmen einen Support zu bekommen und die Leiter von Ansage zu Ansage bis zur Endlosschleife durchgestanden hat und immer noch wartet, hat kapiert, was er wirklich wert ist. Von wegen König. Da gibt es noch die Bezeichnung des „Immobilienmanagers“. Klingt gut, steckt nur meistens nichts dahinter. Auch der „Immobilienmakler“ sagt nicht das aus, was ich bin, ein stolzer Immobilienverkäufer.

Ich bin ein Immobilien-Serientäter.

Alle, die mit mir zu tun haben, wissen, dass ich verkaufen will und verkaufe. Ich beschäftige mich auch nicht mit sogenannten Interessenten, die eine Immobilie „suchen“, sondern mit Käufern, die eine Immobilie kaufen und bezahlen können. Das Wort „Kaufen“ hat seine Wirkung. Die Immobilien-Voyeure scheuen es wie der Teufel das Weihwasser.

Ich will aber nicht nur verkaufen, ich gebe es zu, ich muss. Nicht weil mich der Finanzschuh drückt. Jeder Abschluss ist für mich ein Lustgewinn und verlangt nach Wiederholungen. Wenn Sie wollen, bin ich ein Immobilien-Serientäter. Und was noch schlimmer ist, keiner merkt es. Weil ich spielerisch verkaufe, ohne jede erkennbare Absicht, einfach dem verkäuferischen Trieb gehorchend.

Vielleicht wollen Sie wissen, wie ich zu meinen Kunden stehe. Mag sein, dass es Verkäufer oder Verkäuferinnen gibt, die alle Kunden lieben. Mir gelingt das nicht. Liebe macht außerdem blind, das kann ich im Verkauf nicht gebrauchen. Sich aber anbiedern und schleimen, das ist nicht das Meine

Wer nicht fragt, ist selber schuld.

Ich interessiere mich für Menschen, getrieben von einer Neugierde, zu erfahren, was in ihnen vorgeht, wie sie denken und fühlen. Und ich habe Respekt vor ihnen, auch wenn sie mir auf den ersten Blick nicht in den Kram passen. Was mich brennend interessiert, das sind die Gefühle meiner Gesprächspartner. Ich beobachte, was nur geht, Mimik, Haltung, Stimme, Formulierungen, bestimmte Worte und ich frage. Längst habe ich es mir abgewöhnt, Kunden zu bequatschen, Immobilien schön zu reden und mit meinen Empfehlungen zu bevormunden. Was mir gefällt, was ich für gut halte, keiner will es wissen. Da gibt es Kollegen, die sich immer noch aus Unsicherheit oder fehlender Disziplin um den Abschluss reden und nicht kapiert haben, dass sich alles um Gefühle, ja total alles um Gefühle dreht. Kein Hochmut bitte, schließlich habe auch ich einmal so bescheiden angefangen.

Besichtigungen sind Events.

Ich habe nicht allzu viele Besichtigungen. Besichtigungen, das ist etwas für Hausmeister. Meine Besichtigungen sind vielmehr Events. Die Teilnehmer sind klar bezeichnet. Es sind die Kaufentscheider. Die Eigentümer sind am besten gar nicht dabei, gehen mit dem Hund Gassi oder beschränken sich auf die Begrüßung.

Die Kaufentscheider wissen, dass ein Immobilienkauf nicht die totale Wunscherfüllung sein kann. Das gelingt nicht einmal an Weihnachten. Statt Wünschen gibt es Kaufbedingungen, die Vereinbarung darüber, was sein muss. Und schließlich der Tatort Immobilie. In einer Dramaturgie ist alles festgeschrieben. Die Wege, die Stellen zum Verweilen, Wiederholungen und schließlich der Platz zum Sitzen, Besitzen, zum Kaufen. Auch hier wieder die Sitzordnung mit der besten Aussicht, interessanten Blickwinkeln. Alle Sinne ansprechen, Gerüche, Temperatur, Licht usw. Auch bei „Normalimmobilien“ ist vieles möglich, wenn man will. Und Fragen. Mit Worten, mit Blicken.

Klarheit statt Hoffnung.

Es gibt keine zweite Chance. Die Kaufbereitschaft erreicht nur einmal ihren Höhepunkt. Jetzt oder nie. Wenn schon „geschlafen“ werden muss, dann nur an kurzer Leine und mit neuem Termin. Hier oder im Büro. „Nachfasstelefonate“, signalisieren mangelnde verkäuferische Autorität. Das Wort Hoffnung kenne ich nicht. Hoffnungen sind fast immer verschobene Enttäuschungen. Ich will Klarheit. Wenn die Immobilie gefällt, ist Zeit zum Abschluss. Wenn nicht, gibt es Gründe. Die zu wissen, ist wichtig. Für den nächsten Anlauf mit einer neuen Immobilie.

Erfolg kann man riechen.

Ich bin wie ich bin. Ob ich Schauspiele? Sicher, meine Rolle eben. Ob ich das Geschäft ernst nehme? Sicher, aber bitte nicht zu ernst. Vielleicht aber wollen Sie noch wissen, wie ich so weit gekommen bin. Ich habe alle nur Menschen möglichen Fehler gemacht. Aber ich war bereit, zu verändern und zu lernen. Und heute? Ich analysiere meine Gespräche im Nachhinein und lerne weiter. Es gibt nur ein Vorwärts oder Rückwärts, nichts dazwischen. Ich bin glücklich. Ob ich ein Mann oder eine Frau bin? Statistisch ist es immer öfter eine Frau.

Ich war nie das, was man eine Verkaufsbegabung nennt, eher verschlossen, keiner, der jedes Mädchen anmacht. Aber ich wusste, was ich wollte. Fleiß schlägt schließlich Genie. Und Kunden kaufen von Siegern. Erfolg kann man übrigens riechen, Misserfolg leider auch.

28.01.2017 Ludwig Mennel