## Er wickelt jeden um den Finger

Rainer Fornahl ist Verkaufstrainer und gibt Firmen aus ganz Deutschland Tipps zum Umgang mit Kunden. Der Wittener verrät uns einige seiner Geheimnisse

Von Mareike Fangmann

"Guten Tag, ich bin von der Firma XY und möchte . . ." Da haben die meisten Leute wahrscheinlich schon aufgelegt. Wer per Telefon etwas verkaufen oder neue Kunden gewinnen möchte, hat es schwer. Damit aber genau das klappt, gibt Verkaufstrainer Rainer Fornahl aus Witten hilfreiche Tipps, die er auch in seinem neuen, mittlerweile dritten Buch zusammengefasst hat: "Mehr Umsatz per Telefon" heißt es ganz simpel.

## Der erste Satz entscheidet

"Viele Verkäufer oder Firmen-Mitarbeiter haben gerade vor dem Telefonieren mit potenziellen Neukunden eine Wahnsinnsangst", sagt Fornahl, "und man muss herausfinden, woran das liegt." Gemeinsam mit den Verkäufern, die "aus allen Branchen und Bereichen kommen" trainiert der 49-Jährige, diese Ängste zu überwinden. "Wovor soll man sich denn auch fürchten?", fragt sich der Verkaufstrainer.

Das Wichtigste, wie er sagt: der Einstiegssatz. Seine Faustregel: "Wer nach drei bis fünf Sekunden noch keine Pluspunkte gesammelt hat, für den ist das Gespräch wahrscheinlich schon beendet." Daher solle man dem Kunden schnell klar machen, worum es genau geht und was für ihn die Vorteile sind.

Ausreden könne man mit Hilfe seiner Tech-

niken

ebenfalls effektiv begegnen: "Sagt der Gesprächspartner zum Beispiel, er habe keinen Bedarf, antwortet man etwa mit einer Frage: "Was könnte denn Ihren Bedarf decken?", so Fornahl. Das würde viele überraschen und sie blieben am Hörer, verspricht der Profi. Für die meist genannten "Ausreden" hat er in seinen Buch mehrere Reaktionen aufgeschrieben, die den Kunden weiter im Gespräch halten und sein Interesse wecken können.

Seit 20 Jahren ist der Wittener nun schon erfolgreich im Geschäft und ist im Schnitt 100 Tage im Jahr unterwegs. "Mir macht mein Beruf Spaß und da meine Frau als Tierärztin auch viel zu tun hat, ist das kein großes Problem", findet er.

Einer von 30 000

Ursprünglich wollte
Fornahl aber einen ganz
anderen Beruf ausüben:
"Ich wollte Lehrer werden, hatte aber wegen der
Lehrerschwemme Ende
der 80er Jahre keine guten
Aussichten." Also fing er bei
einer Versicherung an. "Dafür
war meine pädagogi-

dung passend", sagt er mit einem Grinsen. Nach einigen Jahren als Angestellter hat er sich selbstständig gemacht und ist nun einer von etwa 30 000 Verkaufstrainern in Deutschland.

Was ihn von anderen abhebt? "Meine Methoden funktionieren in der Praxis sehr gut", sagt Rainer Fornahl. Daher habe er auch viele Stammkunden, die sich seit vielen Jahren an ihn wenden, wenn sie mal wieder ein Seminar mitmachen oder Einzeltraining haben wollen. "Während bei vie-

len vorher nur

ein oder zwei von zehn Gesprächen zum Erfolg geführt hat, sind es nach meinem Training fünf bis sechs", sagt Fornahl selbstbewusst. Die Kunst: "Wenn es einmal gefunkt hat zwischen den Gesprächspartnern, hat man schon gewonnen."

Neues Buch seit 22. September erhältlich

 Rainer Fornahls neues Buch "Mehr Umsatz per Telefon. So akquirieren Profis" ist seit dem 22. September im Handel erhältlich.

■ Herausgebracht hat es der Walhalla-Fachverlag aus Regensburg, der sich auf wirtschaftliche Themen spezialisiert hat. Das Buch kostet 19,95 Euro und hat 180 Seiten.

Schon lange erfolgreich im Geschäft: Rainer Fornahl. FOTO: JÜRGEN THEOBALD

