



ÖSTERREICH'S INSIDERBLATT FÜR DIE ELEKTROBRANCHE  
Ausgabe 12/2021

# CYBERCRIME UND E-COMMERCE-BETRUG DIE GEFAHR AUS DEM NETZ

Seit Ausbruch der Corona-Krise steigt die Zahl der Cyber-Angriffe massiv. Der Betrug im Internet-Handel erreicht Höchststände. Digitale Erpressungsversuche legen ganze Großkonzerne lahm. Immer öfter werden auch Mittelstand und Kleinunternehmen zur Zielscheibe.

**WAS BRINGT 2022?**  
Ausblick des Bundesgremiums

**KLOPF & COLLECT**  
Corona crasht die Hauptsaison

**GEMEINSAM STATT EINSAM**  
EP:Händler-Trio lebt Kooperation

**B2B-FOKUS**  
Magenta aktiviert den Fachhandel

**STANDORTMODERNISIERUNG**  
Loewe investiert in Kronach

**TEIL DER STRATEGIE**  
Nachhaltigkeit bei Miele

„EINES DER BESTBEWERTETEN VERKÄUFERSEMINARE EUROPAS“

# „So funktioniert Verkauf“

Zum Jahresendspurt gab es noch einen letzten Zusatz-Termin des WOW-Effekt-SalesMaster® Eins-Seminars mit Verkaufsprofi Hannes Katzenbeisser. Unter den internationalen Teilnehmern fanden sich im Branchenmix auch Persönlichkeiten der österreichischen Elektrobranche, wie etwa Mag. Michael Hofer, Geschäftsführer von ElectronicPartner Österreich, der gleich mit seiner gesamten Vertriebsmannschaft anreiste.

TEXT: Redaktion | FOTOS: Hannes Katzenbeisser | INFO: www.hanneskatzenbeisser.com



Wie bei allen Seminaren der Hannes Katzenbeisser Academy wurde auch diesmal zugunsten „Zukunft für Kinder“ gesammelt. Die Scheckscheckzeichnung erfolgt durch die Teilnehmer.

Gerade die letzten eineinhalb Jahre haben viele Unternehmer und Verkäufer zum Nachdenken bewegt, ob die Art und Weise, wie sie ihre Verkaufsgespräche führen, heute noch funktionieren. „Während die Kunden online gelernt haben, schnelle Entscheidungen zu fällen, sind es oft die Verkäufer, die so ganz und gar nicht damit umgehen können“, weiß Verkaufsprofi

Hannes Katzenbeisser aus Beispielen in verschiedensten Branchen zu berichten. Dabei seien Kunden aufgrund von Vorinformationen schon längst zum Kauf bereit, jedoch würden fachlich perfekt geschulte Verkäufer die Kaufsignale der Kunden nicht erkennen und sich selbst nach und nach aus dem Kauf „hinausreden“. Schuld daran seien auch diejenigen, die Händler und deren Mitarbeiter dazu anhalten, sich mehr auf die Produkte einzuschließen, als endlich zu beginnen, den Menschen hinter dem Kunden zu ergünden. „Es gibt Beispiele, da wurden erfahrene Verkaufsmannschaften probeweise durch Studenten ersetzt, die nur einen (!) Tag lang neben den Produktunterschieden

intensiv auf Körpersprache, Mindset und Abschlusstechnik geschult wurden“, berichtet Katzenbeisser. „Das Ergebnis:

**„Das meiste Geld wird im Elektrofachhandel am POS verbrannt, genau dann, wenn Marketing- und Werbemillionen auf abschlusschwache Verkäuferpersönlichkeiten treffen.“**

Hannes Katzenbeisser

40 % mehr Umsatz und zufriedenerer Kunden!“ Es zeige sich eben bei jedem Verkäufer-Seminar aufs Neue, dass der Hauptgrund für das Scheitern von Verkäufern darin liege, zu glauben zu wissen, was der Kunde wolle. „Mit den 52 WOW-Effekten stelle ich wertvolle Esenzen zur Verfügung, die in allen Branchen funktionieren“, verspricht Katzenbeisser.

## BEREITS BIS 2025 GEBUCHT

Dass er damit richtig liegen muss, zeigen volle Seminarräume, internationale Aufträge als Strategie in Marketing und Verkauf sowie Bestbewertungen auf allen Plattformen. „Wir sind jetzt schon bis ins Jahr 2025 hinein gebucht und sobald wir mehr Sicherheit beim Planen haben, werden die entwickelten

Seminare und Ausbildungen durch die Decke gehen“, ist Katzenbeisser aufgrund der Zahlen überzeugt. Bezogen auf das Verkaufsgespräch bringt es der ‚Mann aus der Praxis für die Praxis‘ auf den Punkt: „Wenn Du die Zeit-Pyramide bei den vier Phasen des Verkaufsgesprächs auf den Kopf stellst, kannst Du garantiert mehr, besser, ertragreicher verkaufen. Das ist keine Raketentechnik, das hat jeder nach zwei Tagen intuitiv!“

## DIE VIER PHASEN

Es wäre nicht Hannes Katzenbeisser, würde er nicht das sagen, was er denkt, denn: „Leider stellen oft diejenigen die Weichen im Verkauf, die selbst noch nie die Kugeln an der Verkaufsfrente pfeifen gehört haben.“ Und er führt weiters aus: „Umso mehr freut es mich, dass für das kommende Jahr gerade aus der Elektrobranche schon viele Anmeldungen erfolgt sind, einige internationale Big-Player inklusive, aber da darf ich noch nichts verraten.“

### Phase 1: Die Kontaktaufnahme

Katzenbeisser: „Es ist die wichtigste Phase im Verkaufsgespräch, denn hier baue ich die Basis des Vertrauens.“ Hier ginge es weder um Kundenwünsche noch Produkte, hier zählt einzig und alleine, welche Erwartungshaltung, welche Lebens Einstellung, welches private, soziale und berufliche Umfeld der Kunde hat.



Von links: Alois Tanzer, Leiter Sales & Marketing bei EGW, „Top 100 Trainer 2022“ Hannes Katzenbeisser und Vertriebsexperte Thomas Pöcheim, der im neuen Jahr in der Hannes Katzenbeisser Academy mit dem WOW-Effekt-DealMaker®-Seminar startet.

**Phase 2: Die Bedarfserhebung**

Wer als Verkäufer hier die richtigen Fragen stelle, dann aufrichtig zuhöre und selbst so wenig wie möglich rede, habe bereits gewonnen, denn: „Alles, was Du danach nicht weißt, könnte Dich beim Kaufabschluss aus der Bahn schmeißen“, mahnt Katzenbeisser und er ergänzt: „Wer es bis hierher geschafft hat, hat rund Dreiviertel des Verkaufsgesprächs bereits vollbracht!“

**„Für unsere Branche ein Riesenglück, so jemanden zu haben.“**

Michael Hofer

präsentiert, nicht mehr und nicht weniger“, erklärt Katzenbeisser. Viele Verkäufer würden hier den Fehler machen, Nutzen zu erklären, den der Kunde nicht verlangt hat und für den in der Bedarfserhebung kein Interesse geweckt werden konnte.

**Phase 4:  
Der Kaufabschluss**

„Hast Du als Verkäufer in den ersten drei Phasen alles richtig gemacht, gibt es hier vom Kunden nur mehr ein klares ‚Ja, ich will‘“, verspricht Katzenbeisser. „Sollte nun dennoch ein Einwand kommen, dann sind Spitzenverkäufer mit dem WOW-Training in der kostenfreien SalesButler®-App bestens gerüstet!“

**Phase 3: Die Bedarfsfestigung**

„Hier wird in der ‚Sprache des Kunden‘ bildhaft die für den Kunden beste, die eine, die wahre, die perfekte Lösung

**DREI WOW-EFFEKTE FÜR DIE SOFORTIGE UMSETZUNG**



**DER CLAUQUEUR-EFFEKT**



Mache Deine begeisterten Kunden zu Deinen besten Verkäufern! Was bereits 1820 im Theater funktionierte, in dem engagierte Beifallklatzcher im Publikum für Stimmung sorgten, und heute, oft banal, in Werbefilmen oder TV-Sitcoms eingesetzt wird, kann auch im Ladengeschäft erfolgreich sein. Lade beispielsweise begeisterte Kunden zu Events und sie werden zu Deinen besten Verkäufern. Wenn Du Dich bei Deinen „Claqueurs“ mit einem Geschenk bedanken willst, dann aber bitte erst nach ihrem Einsatz, um nicht den Anschein zu erwecken, Du würdest Dir das Lob Deiner Kunden „erkaufen“ wollen.

**DER BUNDLE-EFFEKT**



Was es sonst nicht so gibt, ist nicht vergleichbar! Besonders in Verbindung mit eigenen Produkten und Dienstleistungen wirkt dieser WOW-Effekt wahre Wunder, da die Vergleichbarkeit mit anderen Anbietern am Markt nicht mehr möglich ist. Stell Dir vor, Du würdest Deine Geräte ausnahmslos im Bundle mit verschiedenstem Zubehör oder Dienstleistung, eventuell noch Eigenmarken anbieten. Der Kunde muss dabei natürlich immer das Gefühl haben, mehr zu bekommen, als er bezahlt. Das Angebot muss ihn in Verbindung mit dem „Diderot-Effekt“ rundum begeistern!

**DER MERE-EXPOSURE-EFFEKT**



Alein die wiederholte Wahrnehmung einer anfangs neutral beurteilten Sache hat eine positivere Bewertung zur Folge! Bei diesem WOW-Effekt spricht man vom „Effekt des bloßen Kontakts“. Die Vertrautheit mit einem Menschen lässt diesen automatisch attraktiver und sympathischer erscheinen. Die gleichen Werbebotschaften immer wieder, immer wieder, immer wieder! Bei mehr als 85.000 Werbebotschaften, die auf uns täglich einprasseln, wäre es naiv zu glauben, eine Botschaft, die einmalig ausgesendet wird, würde beim Empfänger sofort verankert werden.

Alle 52 WOW-Effekte findest Du in der KOSTENFREIEN SalesButler®-App!

**DIE WOW-EFFEKTE AUF DEM PRÜFSTAND**



Mit Alois Tanzer von E&W und Mag. Michael Hofer von EP: waren zwei Seminar-Teilnehmer vor Ort, die schon länger wissen wollten, was denn so hinter den WOW-Effekten steckt und warum es die Seminare von Hannes Katzenbeisser branchenübergreifend europaweit an die Spitze geschafft haben. „Ich bin jemand, der sich gerne selber seine Meinung bildet und muss sagen, ich bin super begeistert, müde nach zwei Tagen, aber voll euphorisiert, voller Ideen, voller Tatendrang“, so Hofer motiviert, und er setzt fort: „Jeder unserer Partner mit allen Mitarbeitern kann von diesem Seminar profitieren.“ Auf die Frage, was die Seminare neben der für das digitale Zeitalter adaptierten Verkaufstechnik so einzigartig macht, erklärt Hofer: „Es ist sehr viel für die Verkäuferpersönlichkeit dabei, immerhin geht es ja um Emotionen, also ein unabdingbares Werkzeug.“ Auch

Tanzer wollte es genau wissen, stellte sich zwei Tage lang der Seminarraumluft und berichtet: „Ich bin grundsätzlich kein Freund von Aktivierungsübungen, trotzdem habe ich mich darauf eingelassen und tatsächlich: Es bringt etwas!“ Angesprochen auf die Erwartungen, die er an den WOW-Effekt-Macher hatte, sagt Tanzer: „Er bringt alle Themen sehr praxisnahe und geht dabei auch noch unerwartet einfühlsam mit allen Teilnehmern um.“ Abschließend stellt Tanzer fest: „In Zeiten von Amazon gibt es für Verkäufer keine bessere Vorbereitung als dieses Seminar!“

Das nächste WOW-Effekt-SalesMaster Eins-Seminar findet von 11.-12. Jänner 2022 in Alt Lengbach im Wienerwald statt! Die letzten Tickets für das in der Vergangenheit schon oftmals ausgebuchte Seminar sind nur noch online erhältlich: [www.hanneskatenbeisser.com/termine](http://www.hanneskatenbeisser.com/termine)

[WWW.SALESBUTLER.APP](http://WWW.SALESBUTLER.APP)



[www.hanneskattenbeisser.com/presse](http://www.hanneskattenbeisser.com/presse)