



Alibaba Group
阿里巴巴集团

amazon.com



ÖSTERREICHS INSIDERBLATT FÜR DIE ELEKTROBRANCHE
Ausgabe 9/2021

DIE SUCHE NACH DEM „EBENEN SPIELFELD“

FAIRNESS FÜR DEN FACHHANDEL

Die Vorteile bei Steuern und Abgaben haben zu einer gewaltigen Schieflage zwischen dem internationalen E-Commerce und dem heimischen Fachhandel geführt. Diskussionen um globale Steuergerechtigkeit und die Schließung mancher Steuerlücke machen Hoffnung auf eine Korrektur. Zurecht? Eine Bestandsaufnahme.



AUS DEM BUNDESGREMIUM
Start einer exklusiven Kooperation

VORSCHAU
Messeherbst bei E&W

KOOPERATIONEN
Navigieren durch den Corona-Herbst

PETER POLLAK
Großer Fokus auf Kleingeräte

MAGENTA HERO M-COM
Ein sehr emotionaler Preis

IM UMBRUCH
Whirlpools neue Wege

KÜCHENWOHNTRENDS
Kann, darf & wird

LG
Erfolgsfaktor OLED

HANNES KATZENBEISSER IM INTERVIEW

Mit WOW-Effekten zur Trainer-Elite

Der europaweit gefragte Verkaufstrainer hat es laut Speakers Excellence in Deutschland im letzten Jahr unter die „Top 100“ geschafft. Zu seinen Kunden zählen Einzelunternehmer, mittelständische Unternehmer und Konzerne mit bis zu 85.000 Mitarbeitern. Seine Seminare zählen zu den bestbewerteten Europas – auch bei Teilnehmern aus dem Elektrohandel.

GASTBEITRAG: Hannes Katzenbeisser Academy | FOTOS: Hannes Katzenbeisser Academy | INFO: www.hanneskatzenbeisser.com



Hannes Katzenbeisser wurde bereits mit dem LENA Award für lebendiges & nachhaltiges Lernen in der Erwachsenenbildung ausgezeichnet. Letztes Jahr gründete er die eigene Academy.

Seit mehr als fünf Jahren tourt Katzenbeisser nun schon mit seinen WOW-Effekten aus Marketing, Verkauf und Psychologie durch mehrere Länder, hält Seminare, steht als Speaker in Hallen auf der Bühne vor 10.000 Menschen und berät Unternehmen in strategischen Fragen zu Marketing und Verkauf. „Ich konnte es früher nie glauben, aber es stimmt wirklich: Erst wenn du im Ausland erfolgreich bist, wirst du in der Heimat gefeiert“, schmunzelt Katzenbeisser, denn die Zahlen an Teilnehmern aus seiner ehemaligen Branche steigen massiv.

„Ich denke, dass vielen ehemaligen Kollegen jetzt bewusst geworden ist, dass ihnen nichts Besseres passieren kann, als einen Unternehmensberater und Verkaufstrainer an der Hand zu haben, der die eigene Branche wie seine Westentasche kennt und selbst mehr als 35 Jahre an der Verkaufsfond stand.“ Gleichzeitig ortet Katzenbeisser bei manchen allerdings auch etwas generelle Nachlässigkeit, wenn

es um ihre eigene und die Weiterbildung ihrer Mitarbeiter geht, nur weil momentan „eh alles passt“.

„Die meisten Unternehmensberater standen noch nie im Verkauf, die meisten Verkaufstrainer hatten noch nie ein Unternehmen!“

Hannes Katzenbeisser

Geschuldet sei dies laut Katzenbeisser einerseits der Tatsache, dass man sich bei Weiterbildung zu sehr auf Lieferanten verlässt, was der Übergabe des Steuererrades seines Unternehmens gleichkomme. Andererseits seien viele durch den Investitions-Boom bei Elektrogeräten und Corona-Krise Installation aufgrund der mit gigantischen Zuwächsen bei Aufträgen und Umsatz „gesättigt“. „Ein fataler Fehler“, so Katzenbeisser, „denn irgendwann werden die Kunden auch wieder alles andere nachholen wollen und dann wird an allen Points of Sale gähnende Leere herrschen.“

„Mir fällt da immer die Geschichte des Kaugummi-Königs Philip Wrigley ein, den ein Reporter im Flugzeug gefragt

hatte, warum er noch immer so viel in sein Unternehmen investiere, obwohl er schon Marktführer ist? Wrigley sagte darauf: Aus demselben Grund, warum der Pilot dieses Fliegers die Triebwerke nicht abstellt, nur weil er die Reiseflughöhe erreicht hat.“ Und genau dort sieht Katzenbeisser die Hauptaufgabe seiner Berufung, die darin besteht, Unternehmer zu motivieren, in die Weiterbildung zu investieren. Jeder einzelne vom Unternehmer investierte Euro müsse dabei um ein Vielfaches retour kommen. Und genau das sei auch in der Mission der Hannes Katzenbeisser Academy verankert. „Ab und zu erleben wir eben noch immer Unternehmer, die regelrecht Angst davor haben, ihre Mitarbeiter könnten durch Weiterbildung und Entwicklung der Persönlichkeit so motiviert sein, dass sie das Unternehmen dann verlassen könnten. Ich sag dann immer: Stell dir vor, was aus deinem Unternehmen wird, wenn deine Mitarbeiter demotiviert in deinem Unternehmen bleiben!“ Damit wird dann allen sichtbar, welchen Schaden sie in ihrem Unternehmen anrichten, wenn sie nicht in Weiterbildung und Motivation investieren.

DIE DIGITALISIERUNGSFALLE

Eine besondere Gefahr sieht Katzenbeisser bei Unternehmen, die glauben, Amazon & Co mit verschiedenen Online-Shopping-Konzepten Paroli bieten zu können. Viel wichtiger sei es, die digitalen Werkzeuge zur Kundengewinnung zu nutzen, um Frequenz zu generieren, die dann bestmöglich und persönlich abgeholt wird. „Der Flaschenhals für den Erfolg des Fachhandels ist und bleibt der Mitarbeiter an der Front, im Geschäft, am Telefon, vor Ort beim Kunden“ sagt Katzenbeisser. „Die besten Konzepte bringen nichts, wenn die Erwartungshaltung des Kunden dort nicht übertroffen wird. Darüber hinaus gibt es jede Menge an WOW-Effekten aus der Verkaufspsychologie, die dazu führen,

„Wer als Verkäufer von sich auf andere schließt, hat bestimmt den falschen Schlüssel.“

Hannes Katzenbeisser

dass sogar Preis und Verfügbarkeit beim Kunden an Wichtigkeit verlieren.“

DIE 3 GRÖSSTEN KUNDENENTTÄUSCHUNGEN

„Immer noch glauben manche Verkäufer, dass der Preis das wichtigste Kaufmotiv sei und vergessen dabei, dass es rund 65 weitere Kaufmotive gibt.“ Katzenbeissers Aufgabe im Seminarraum dabei ist, das Bewusstsein der Verkäufer diesbezüglich zu stärken, aus Sicht der Kunden zu denken, die Sichtweise der Kunden anzunehmen. Dabei nennt er neben dem Moment, bei dem Kunden feststellen, zu teuer gekauft zu haben, zwei weitere Enttäuschungen. „Viel schlimmer als zu teuer gekauft zu haben, ist der Schmerz eines Kunden, wenn er feststellt, dass er das falsche Produkt, die falsche Lösung erworben hat, denn dabei sinkt auch der Nutzen der getätigten Investition.“

Als schlimmste Enttäuschung allerdings nennt Katzenbeisser den Moment, an dem der Kunde feststellt, dass er gerne mehr investiert hätte, hätte der Verkäufer ihm doch nur die perfekte Lösung angeboten. Der Grund dafür liegt allzu oft im falschen Mindset der Verkäufer, die glauben zu wissen, was der Kunde will.

RAUS AUS DEM HAMSTERRAD

„Sieht man sich die erfolgreichsten Unternehmer aller Zeiten an, dann haben sie alle schnelle Entscheidungen gefällt und sind schnell in die Umsetzung gekommen!“, verweist Katzenbeisser auf Studien der Harvard University. Unternehmer müssten endlich erkennen, dass es Sinn macht, nicht immer nur IM Unternehmen, sondern ständig auch AM Unternehmen zu arbeiten. In drei Tagen geschehe dabei mehr, als in 90 Tagen

„Wenn ein 40-jähriger Verkäufer nur 7 von 10 seiner Kundengespräche zum Abschluss bringt, dann bezahlt das Unternehmen bis zur Pensionierung des Verkäufers ganze 90 Monatsgehälter für das NICHT Verkaufen!“

Hannes Katzenbeisser

harter Arbeit im Geschäft, beginnt Katzenbeisser von seinem „WOW-Effekt-MasterPlan®-Seminar vor zwei Wochen zu berichten. „An Tag 1 arbeiteten wir bis 19 Uhr, an Tag 2 wurde es nach Mitternacht und an Tag 3 verließ der letzte Unternehmer um 21 Uhr den Seminarraum, es war eine derartige Energie im Raum, da muss man in die Umsetzung kommen!“ Viele Unternehmer hätten eben keine klaren Ziele und das übertrage sich auf die Mitarbeiter. Wofür solle jemand brennen, wenn er die Ziele des Unternehmens nicht kennt, die Philosophie nicht klar ist, die Werte nicht definiert sind, die Zielgruppen der Anwender und Auftraggeber nicht abgesteckt sind. „Das gleicht im besten Fall einem Blindflug mit Vollgas“, so der Unternehmensberater und Verkaufsprofi.

HANNES KATZENBEISSER ACADEMY EXPANDIERT WEITER

AUS DER PRAXIS FÜR DIE PRAXIS



Neben der Bilanz von mehr als 3.000 Teilnehmern hat Katzenbeisser das letzte Jahr auch genutzt, um sein Ausbildungs- & Seminarprogramm weiter auszubauen. Dazu hat sich der eingetragene Unternehmensberater und ausgebildete Trainer gleich fünf weitere Experten ins Team geholt. Neben dem ehemaligen Media/Saturn Österreich-Geschäftsführer Thomas Pöcheim, der mit dem WOW-Effekt-DealMaker®-Seminar für innovative Systeme in Einkauf und Management, Lieferantengewinnung und -bindung Premiere feiert und Akquise-Profi Thomas Muttenthaler, der die WOW-Effekt-SalesMaster®-Seminarreihe für Akquise

und Verkauf mit Hannes Katzenbeisser weiter ausbaut und stärkt, gehen auch zwei Damen an den Start. Christine Mössler, ehemaliges Mitglied im HR-Business Partner Memberboard von Red Bull und Vortragende an der Alpen-Adria-Universität, wird im WOW-Effekt-LeadingTools®-Seminar ihr fundiertes Wissen über Mitarbeitergewinnung, -kommunikation, -motivation, -inspiration und -bindung weitergeben. Im WOW-Effekt-KniggeMaster®-Seminar erfahren Teilnehmer neben der so wichtigen Business-Etikette alles zum guten Benehmen im digitalen Zeitalter, und zwar on- und offline. Verantwortlich dafür zeichnet keine Geringere als Renate Sandler, vielen durch ihre jahrzehntelange Tätigkeit als Weiterbildungsverantwortliche bei Media/Saturn Österreich bekannt und seit kurzem eine von nur zwei Frauen im Vorstand der elitären „Deutschen Knigge Gesellschaft“. Von Anfang an dabei und für den Bereich „Digitales Marketing und Sichtbarkeit“ verantwortlich ist Gernot Krickl. Alle neuen Seminare sind bereits verfügbar, jedoch schon fast ausgebucht.

DREI WOW-EFFEKTE FÜR DIE SOFORTIGE UMSETZUNG



DER LOCK IN-EFFEKT

Schon mal versucht, normalen Kaffee in eine Kapselmaschine einzufüllen? Was John D. Rockefeller bereits 1870 erfand, als er Petroleumlampen nach China lieferte, die mit seinem Petroleum funktionierten, wird heute von den erfolgreichsten Konzernen permanent neu erfunden. Und du kannst es auch! Angefangen von Wartungsverträgen bis hin zu Produkten, deren Betrieb oder Updates eine Bindung zu deinem Unternehmen erforderlich machen, ist dieser WOW-Effekt eine wahre Kundenbindungs-Maschine. Probiere es jetzt aus!



DER RISIKO-UMDREHUNGS-EFFEKT

Menschen wollen Sicherheit! Erkenne, was die Ängste des Kunden sind, und gib ihm die Sicherheit, die er braucht. Das 14-tägige Rücktrittsrecht im Onlinehandel beispielsweise kann mit diesem WOW-Effekt umgedreht werden, indem du es direkt ansprichst und dem Kunden klar machst, dass dir das für deine Kunden „zu wenig ist“ und diese bei dir deshalb gleich 30 Tage Umtauschrecht erhalten! Das Wort „Umtauschrecht“ ist ein einziges Wort, das dem Kunden Sicherheit gibt und ihn gleichzeitig an dich bindet. Wenn deine größte Sorge jetzt ist, in ausgepackten und umgetauschten Produkten unterzugehen, dann solltest du die Qualität deiner Beratung hinterfragen, denn bei Spezialisten wird nahezu nie umgetauscht!



DER 4-7-9-EFFEKT

Wer noch immer davon überzeugt ist, dass sich Kunden mit 999,99 Euro-Preisen nicht über den Tisch gezogen fühlen, der sollte seinen Job wechseln. Die Lösung: Durch die Ziffern 4, 7 und 9 können Preissprünge in Angeboten besser gestaltet werden. Ein spielerisches Austesten der kalkulatorischen Möglichkeiten schafft Klarheit. Statt 10,- werden oft 9,97, aber auch 10,97 akzeptiert. Empfindliche Preishürden sind beispielsweise 1.400,-, 1.700,- oder 1.900,-. Also empfehlen sich Sprünge auf 1.397,-, 1.697,- oder 1.897,-, um eine höhere Abschlussquote zu erzielen. Die Zahl 7 ist immer der „Burner“!

**ALLE 52 WOW-EFFEKTE
FINDEST DU IN DER KOSTENFREIEN
SALESBUTLER®-APP!**

WWW.SALESBUTLER.APP



www.hanneskattenbeisser.com/presse