

Aufgeschnappt, nachgedacht, auf den Punkt gebracht:

# Humor & Verkauf

Vor kurzem wurde ich gebeten für eine Fachzeitschrift ein Interview zum Thema „Humor & Verkauf“ zu geben. Aus gegebenem Anlass werde ich Ihnen in den folgenden Zeilen meine Sichtweisen kurz zusammengefasst näher bringen.

**Humor & Verkauf – passt diese Kombination?** Ja natürlich! Humor, Witz und Schmah lockert Gespräche auf, verleiht der gesamten Situation eine persönlichen Note, verbreitet empathische Stimmung und tut auf diese Weise vielen Verkaufsgesprächen sicherlich sehr gut. Jedoch empfinden Kunden übertriebenen und aufgesetzten Humor sehr schnell nervend und das kann die eigene Verkaufssituation (Verhandlung) immens in eine negative nicht gewünschte Richtung lenken. **Auf den Punkt gebracht: Die Dosis macht es aus.**

Angemessen eingesetzt kann Humor in jeder Verkaufsphase seinen Platz finden. Die persönliche Erfahrung, das Fingerspitzengefühl und die soziale Kompetenz bzw. Intelligenz (soft skills) des Verkäufers sind bei der Wahl der Dosis gefragt. Wichtig ist: Das Gegenüber wahrnehmen (Körpersprache, Ge-

sichtsmimik), Blickkontakt halten, ein guter Zuhörer sein und dementsprechend agieren.

Ich unterscheide zwischen „Witze erzählen“ und „Humor“ an sich. Wenn ich als Verkäufer Witze vorbereiten muss, bin ich vielleicht nicht der Verkäufer, der Witze als Kommunikationsmöglichkeit in Gespräche einbringen sollte. Spontanität und Originalität siegen natürlich vor vorbereiteten Witzen.

Im beruflichen Bereich kann **meine persönliche D.A.S.S. Formel** in Sachen Humor, die ich bei Trainings immer wieder anspre-

che, eingesetzt werden: **D**osiert, **A**uthentisch, **S**ontan, **S**ituationsbedingt.

Verkäufer und Käufer sind Menschen und Menschen lachen gern und sehen auch gerne lachende Gesichter.

In diesem Sinne  
Ihre Helga STEINER

PS: Nicht jedes Gespräch muss Humor haben um als ein gutes Gespräch zu gelten. Sachlich, fachlich, zielorientierte Gespräche ohne laufenden Schmah funktionieren auch bestens und führen zum gewünschten Erfolg.

