

# Darf ich Kunden manipulieren?

Darf ich Kunden manipulieren?

Jeder gute Verkäufer wird mir zustimmen, wenn ich sage: „Verkaufen ist etwas wunderbares, Verkäufer sein ist der schönste Beruf“. Der Erfolg stellt sich ja genau dann ein, wenn ich besonders gut bin in dem was ich tue. Jeder Verkäufer kennt sie, die Tipps und Tricks und Techniken, das ganze Handwerkszeug eines Verkäufers. Ist es nicht wunderbar, wenn ich diese Techniken beherrsche und so mit Leichtigkeit fast jeden Kunden überzeugen kann?

Das ist ja die reinste Manipulation würde der Eine oder Andere sagen. „Dieses „Überreden“ liegt mir nicht“ höre ich auch oft Verkäufer sagen. Es mag Ihnen etwas provokant erscheinen, doch genau diese Begriffe gehören zum Verkauf dazu. Begriffe wie Manipulation, Verkaufstechnik, Überreden und so weiter. Ich möchte mit diesem Artikel gern zwei Dinge betrachten: 1. Gibt es gute oder schlechte Manipulation? 2. Ist Verkaufen unmoralisch?

## 1. Gibt es gute oder schlechte Manipulation?

Vielleicht kennen Sie denn Ausspruch des Kommunikationswissenschaftlers Paul Watzlawick, der sagte: „man kann nicht nicht kommunizieren“. Genauso könnte man sagen, man kann nicht nicht manipulieren. Jede Art von Kommunikation beinhaltet häufig Manipulation. Stellen Sie sich einmal vor Sie reden einfach nur mit einem Freund über den letzten Urlaub. „Was soll denn daran manipulativ sein?“ werden Sie sagen. Überlegen Sie doch mal kurz worüber Sie sprechen würden, wenn Sie den letzten Urlaub beschreiben sollen. Egal ob der Urlaub gut oder schön, lang oder zu kurz war, Sie werden Ihre eigene individuelle Meinung kundtun. Sie werden Ihren Urlaub so beschreiben, wie Sie ihn sehen. Angenommen jemand hat den gleichen Urlaub wie Sie gebucht und soll nun „seinen“ Urlaub beschreiben. Genau, er wird einfach nur seine eigene individuelle Sicht des Ganzen erläutern. Merken Sie wie Sie mit so einer einfachen Konversation über Ihren Urlaub Menschen manipulieren. Sie wollen Ihr Gegenüber von Ihrer Sicht der Dinge überzeugen. Das ist natürlich überhaupt nicht schlimm, es ist ganz normale Konversation. Es gehört einfach dazu, wenn wir mit Menschen kommunizieren unsere Ansichten und Gedanken zu einer Sache auszutauschen. Sie haben natürlich immer die Wahl die Ansichten Ihres Gegenüber zu übernehmen oder auch nicht. Sie können sich also manipulieren, überzeugen, beeinflussen oder was auch immer lassen, oder auch nicht. Manipulation ist also grundsätzlich nicht negativ oder positiv. Es kommt immer darauf an was Sie damit tun. Sie können mit einem Feuerzeug auch ein schönes warmes Kaminfeuer entzünden oder aber einen Brandanschlag verüben. Das Feuerzeug ist in diesem Fall nicht negativ oder positiv, es ist neutral.

## 1. Ist Verkaufen unmoralisch?

Wie sieht das nun im Verkauf aus? Grundsätzlich gehe ich davon aus, dass jeder Verkäufer von seinem Produkt oder seiner Dienstleistung absolut überzeugt ist. Was macht ein Verkäufer, der von seinem Produkt überzeugt ist nun „vollautomatisch“? Natürlich, er bietet es begeistert an. Wie von einem schönen Urlaub, so schwärmt er von seinem Produkt. Er manipuliert, denn verkaufen ohne Manipulation geht nicht. Ist das nun unmoralisch, alles zu tun um den Kunden von seinem tollen Produkt zu überzeugen? Keinesfalls, schließlich hat der Kunde die Wahl, zumindest lässt ein guter Verkäufer dem Kunden die Wahl. Andererseits ist es meiner Meinung nach schon fast unverantwortlich nicht von meinem Produkt zu schwärmen und somit den Kunden wie man so schön sagt „zu seinem Glück“

überreden.

Es ist also überhaupt nichts Verwerfliches an einer Manipulation, die ich zum Wohle des Kunden einsetze. Am Ende dieser Art von Manipulation sind nämlich beide Seiten zufrieden, der Kunde und der Verkäufer.

// Sie dürfen diesen Artikel gern weiterveröffentlichen, wenn Sie den Author und einen Link zu unserer Webseite nennen(Tobias Ain, [www.verkaufsspasstrainer.de](http://www.verkaufsspasstrainer.de)) //