

Kaufargumente - statt Verkaufsargumente

Nicht jedes Kaufargument spricht jeden Kunden an

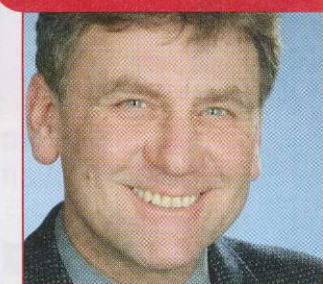
„Verflücht, unsere Produkte sind auch nicht besser als die unserer schärfsten Mitbewerber.“ Das müssen sich Marketingmanager und Verkäufer oft insgeheim eingestehen. Entsprechend schwer fällt es ihnen, knackige Werbebriefe zu formulieren und in Kundengesprächen eine überzeugende Kaufargumentation aufzubauen.

Marketing- und Vertriebsverantwortliche wissen in der Regel, warum sie den Zielkunden ihres Unternehmens etwas verkaufen möchten - zum Beispiel um die gewünschten Umsätze zu erzielen. Weit schwieriger fällt ihnen das Beantworten der Frage: Warum sollen unsere Zielkunden gerade bei uns kaufen - und nicht bei einem Mitbewerber?

Oder anders formuliert: Sie haben zwar viele Argumente parat, mit denen sie ihren Vertriebsmitarbeiter darlegen können, warum ein aktives Verkaufen nötig ist (Verkaufsargumente). Womit sie ihnen aber nicht dienen können, ist eine überzeugende Argumentation, warum die „sehr geehrten Kunden“ gerade das Produkt ihres Unternehmens und kein Konkurrenzprodukt kaufen sollten (Kaufargumente).

Eine überzeugende Kaufargumentation ist für den Vertriebsserfolg aber extrem wichtig. Denn ganz gleich in welcher Branche ein Unternehmen aktiv ist, stets gilt: Es hat Mitbewerber, die ebenfalls um die Gunst der Kunden buhlen - Mitbewerber zudem, die häufig sogar etablierter, günstiger oder innovativer sind. Also brauchen die Marketing- und Vertriebsmitarbeiter (und die Verkäufer) schlagkräftige Argumente, warum die Zielkunden gerade ihr Unternehmen um ein Angebot bitten oder ihm einen Auftrag erteilen sollten. Sonst können sie weder Werbebriefe verfassen noch Broschüren konzipieren, die die gewünschte Wirkung erzielen. Und auch in Verkaufsgesprächen kommen sie ohne überzeugende Kaufargumente nicht weit.

Zur Person



Bernhard Kuntz ist Geschäftsführer der PRofilBerater GmbH, Darmstadt. Er ist u. a. Autor der Marketing- und PR-Ratgeber „Die Katze im Sack verkaufen“, „Fette Beute für Trainer und Berater“ sowie „Warum kennt den jeder?“

www.die-profilberater.de



Hinsehen und zuhören: Welches Kaufargument passt zu welchem Kunden?

Den USP gibt es meist nicht

Das Formulieren solcher Kaufargumente fällt den Marketing- und Vertriebsverantwortlichen vieler Unternehmen schwer. Denn je länger sie hierüber nachdenken, um so bewusster wird ihnen meist: Unsere Mitbewerber sind auch nicht schlecht. Ihre Produkte sind gut. Auch ihr Service ist passabel. Und ihre Preise? Sie sind sogar noch etwas niedriger als unsere. Deshalb fragen sie sich zuweilen selbst: Warum sollten sich unsere Zielkunden gerade für unser Unternehmen und seine Produkte oder Leistungen begeistern?

Eine Ursache hierfür ist: Viele Marketing- und Vertriebsverantwortliche suchen, wenn es um das Formulieren der Kaufargumente geht, verzweifelt nach dem USP („Unique Selling Proposition“) - also dem einen Merkmal, das ihr Unternehmen oder Produkt von allen Mitbewerbern beziehungsweise Konkurrenzprodukten unterscheidet. Doch irgendwann stellen sie ernüchtert fest: Ein solches „Alleinstellungsmerkmal“ gibt es nicht! Und wenn doch? Dann lässt sich hierauf keine längerfristige Marketingstrategie aufbauen - zum Beispiel, weil die Mitbewerber das aktuelle Alleinstellungsmerkmal im Servicebereich spätestens in einem halben Jahr kopiert haben. Oder weil sie in drei, vier Monaten den Vorsprung im technischen Bereich oder beim Design eingeholt haben.

Mehrere Merkmale zu einem Gesamtbild kombinieren

Der Versuch, einen USP beziehungsweise ein Alleinstellungsmerkmal zu formulieren, gleicht vielfach dem verzweifelten Ver-

suchen, eine Person mit einem Satz zu beschreiben. Das geht nicht! Dies sei an einem Beispiel illustriert. Angenommen, ein Bekannter von Ihnen möchte Sie einem Freund beschreiben. Sagt er zu ihm nur „Der Klaus ist circa 1,75 groß“, dann entsteht im Kopf des Gegenübers noch kein konkretes Bild. Denn Männer dieser Größe gibt es viele. Anders ist dies, wenn Ihr Bekannter zudem sagt: „Der Klaus hat Elektrotechnik studiert, ist ein kommunikativer Typ, hat meist ein Lächeln auf den Lippen, wandert gerne und ist ein absoluter Fan der bayrischen Küche.“ Dann entsteht allmählich ein Bild.

Ähnlich verhält es sich mit Unternehmen und Produkten. Erst wenn man mehrere Merkmale von ihnen kombiniert, gewinnen sie in der Regel Profil (im Markt) und werden im Idealfall einzigartig und unverwechselbar.

Aus Fakten Kaufargumente ableiten

Also lautet Ihre Aufgabe als Marketing- oder Vertriebsverantwortlicher, die Merkmale zu ermitteln, die in ihrer Kombination ein unverwechselbares Profil ergeben. Doch dies allein genügt nicht. Denn das Profil soll ja nicht nur unverwechselbar sein. Es soll auch attraktiv sein. Dies wird es erst, wenn Sie aus den einzelnen Merkmalen die Vorteile für den Kunden - also die Kaufargumente - ableiten. Warum dies wichtig ist, sei erneut an einem Beispiel illustriert. Angenommen, Sie wären ein männlicher Single und würden gerne eine Frau, deren Kontaktanzeige Sie lasen, für ein Date erwärmen. Dann könnten Sie ihr zum Beispiel aufs Band sprechen: „Ich bin 1,90 m groß“. Dies wäre

jedoch nur ein Fakt. Zu einem „Kaufargument“ wird dieses Fakt; erst, wenn Sie daraus ableiten: „Deshalb würde ich als dein Freund, wenn wir auf eine Party gingen, sofort wahrgenommen.“ Oder nehmen wir an, Sie sind ein „kommunikativer Typ“. Dann könnte das hieraus abgeleitete Kaufargument lauten: „Deshalb wirst du dich mit mir nie langweilen.“

Entsprechendes gilt für die Merkmale eines Unternehmens oder Produkts. Deren nüchterne Aufzählung motiviert Kunden in der Regel nicht zum Kauf oder zur Kontaktaufnahme. Also ist es Ihr Job als Marketing- oder Vertriebsverantwortlicher, aus den Fakten kundenbezogene Nutzen- oder Kaufargumente ableiten. Hierfür erneut ein Beispiel. Angenommen, Ihr Unternehmen produziert seit 20 Jahren Kopiergeräte. Dann könnte das abgeleitete Kaufargument lauten: „Entsprechend ausgereift und zuverlässig sind unsere Geräte, weshalb Sie keine Probleme mit der Wartung haben.“ Oder angenommen, Ihre Firma hat Niederlassungen im gesamten deutschsprachigen Raum. Auch dies wäre zunächst nur ein Fakt. Ein abgeleitetes Kaufargument könnte sein: „Entsprechend schnell sind unsere Servicetechniker bei Ihnen, wenn - wider alle Erwartung - mal Probleme auftauchen sollten.“

Ermitteln: Welches Kaufargument passt bei wem?

Solche Kaufargumente zu entwickeln und diese den Zielkunden zu vermitteln - sei es mittels Werbebriefen, Anzeigen oder Broschüren - ist eine der Kernaufgaben der Marketingfachleute in den Unternehmen. Doch dies al-

lein genügt nicht. Alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt müssen die Kaufargumente verinnerlicht haben, damit sie diese in Kundengesprächen locker und gezielt einsetzen können.

Dabei sollten Sie und Ihre Kollegen jedoch bedenken: Nicht jedes Kaufargument zieht bei allen Kunden(-gruppen) gleichermaßen. Also gilt es aus der Sammlung von Kaufargumenten stets die herauszupicken, die für den jeweiligen Kunden oder die jeweilige Kundengruppe relevant sind. Und teilweise gilt es aus denselben Produkt- oder Unternehmensmerkmalen sogar unterschiedliche Kaufargumente abzuleiten. Hierfür erneut ein Beispiel aus dem Lebensalltag: Angenommen, Sie sind ein kommunikativer Typ. Dann kann die Aussage „Deshalb wird es dir mit mir nie langweilig“ zwar durchaus „ziehen“, wenn Sie als Single einen Mann oder Frau für ein erstes Date erwärmen möchten. Anders wäre dies jedoch in einem Bewerbungsgespräch. Dort könnte das abgeleitete Kaufargument beispielsweise lauten: „Deshalb finde ich schnell einen Draht zu Ihren Kunden.“

Entsprechendes gilt für die Kaufargumente, die Sie bezogen auf Ihr Unternehmen und seine Produkte formulieren. Sie müssen glaubhaft, das heißt belegbar, sein - also aus realen Merkmalen Ihres Unternehmens oder Produkts abgeleitet sein. Sie sollten sich zudem auf ein konkretes Bedürfnis der anvisierten Zielgruppe oder des jeweiligen Gegenübers beziehen - sonst erzielen sie nicht die gewünschte Wirkung. Also gilt es dieses Bedürfnis im Kundenkontakt zunächst zu ermitteln.