

Entscheidend ist Kompetenz

Abschlüsse können nur dann erzielt werden, wenn der Gesprächspartner auch die nötige Entscheidungskompetenz besitzt. Um das herauszufinden, müssen Verkäufer rechtzeitig aktiv werden.

Wer mit einem Gesprächspartner verhandelt, der nur Teilentscheidungen treffen kann, bringt sich womöglich um den Abschluss. Deshalb ist es ratsam, schon vorher zu ermitteln, welche Befugnisse er überhaupt hat und wie viel er entscheiden darf. Hans Fischer, Verkaufstrainer aus Lengfeld, gibt dazu im Interview entsprechende Tipps.

AI: Herr Fischer, es ist ja äußerst ärgerlich, wenn sich erst spät herausstellt, dass der Verhandlungspartner zu wenig Kompetenzen hat. Andererseits kann er vielleicht Wegbereiter sein und Entscheidungen vorbereiten – wie findet der Verkäufer solche Feinheiten heraus?

Fischer: Der Verkäufer sollte so früh wie möglich wissen, welche Entscheidungsbefugnisse die unterschiedlichen Verhandlungspartner haben. Das geht am besten mit Fragen wie: „Wer ist an der Entscheidungsfindung in Ihrem Hause beteiligt?“ Oder: „Wie ist der Entscheidungsweg / Entscheidungsprozess in Ihrem Hause?“

AI: Welche Möglichkeiten stehen vor, während und nach dem Gespräch zur Verfügung?

Fischer: Vor dem Gespräch informiert sich der Verkäufer zum Beispiel über die Internetpräsenz des potenziellen Kunden, dazu gehören auch soziale Netzwerke. Weitere

Quellen sind Fachzeitschriften sowie Kollegen. Auch die eigenen Kunden können wertvolle Hinweise über neue Kunden geben – wenn sie gefragt werden.

AI: Gibt es nicht auch Fettnäpfchen, wenn man den Gesprächspartner so direkt fragt? Worauf sollte man dabei achten?

Fischer: Geschickt sind Fragen, wie vorher beschrieben. Ungeschickte Fragen sind: „Entscheiden Sie?“ Dann könnte sich der Gefragte bloßgestellt fühlen.

AI: Wie sieht es aus, wenn Dritte miteinbezogen werden?

Fischer: In diesem Fall sollte der Verkäufer das immer in Abstimmung mit seinem direkten Ansprechpartner machen beziehungsweise ihn darüber informieren. Sonst kann es erstens passieren, dass sich der Ansprechpartner beleidigt fühlt, wenn er übergangen wird. Und zweitens wird er sauer sein, weil er zugeben muss, dass er nicht entscheidet und torpediert die Entscheidung indirekt.

Damit das nicht passiert, sollte sich der Verkäufer sehr genau eine Begründung einfallen lassen, warum es für beide Seiten wertvoller ist, einen Dritten einzubeziehen. Zum Beispiel kann er dahingehend argumentieren, dass er für die genaue Bedarfsanalyse noch den Input eines zusätzlichen Spezialisten benötigt. <

→ Fortsetzung von Seite 01

solche Klausel in AGBs aber nur eingeschränkt zulässig.

Mitunter erbringen Verkäufer für ihre Kunden kleine Gefälligkeiten – denn schließlich möchte man sie mit gutem Service binden. Was gut gemeint ist, kann zur Haftungsfalle werden, warnt Waetke. Vor allem bei Dienstleistern ist dies häufig der Fall: „Oft erbringt er außerhalb seines Auftrages zusätzliche Leistungen, weil

- er nicht erkennt, dass er sich gerade außerhalb des Auftrages bewegt, oder

- er seinem Kunden etwas Gutes tun will und nicht kleinlich wirken möchte.“

Verursacht der Dienstleister jedoch in diesem Moment einen Fehler, muss er möglicherweise dafür haften. Einziger Trost, so Waetke: „Genauso hat er dann möglicherweise aber zumindest einen Anspruch auf Vergütung für die-

se Tätigkeit, wenn es üblich wäre, dass man für diese Arbeit eine Vergütung erwarten darf (vgl. § 612 Abs. 1 BGB) und der andere zumindest durch schlüssiges Verhalten kenntlich gemacht hat, dass er mit dieser zusätzlichen Leistung einverstanden ist und sie auch haben will (bzw. sie bereits nutzt).“

Wie der Experte betont, gibt es jedoch keine sogenannte „aufgedrängte Bereicherung“: Braucht der Kunde die Leistung nicht, hätte der Lieferant, der sie umsonst erbringt, eben Pech und erhält auch keine Vergütung. „Oft ist es aber so, dass der Empfänger der gefälligen Leistung sie auch annimmt“, so Waetke. „Dann kommt hierüber gegebenenfalls ein vergütungspflichtiger Vertrag zustande.“

Der Jurist rät zur Vorsicht, wenn man über den eigentlichen Auftrag hinaus tätig ist und im Zweifel klarzustellen, was nicht mehr dazu gehört und gesondert zu vergüten ist: „Das eigene Haftungsrisiko sollte zumindest durch

eine angemessene Bezahlung der Vergütung ausgeglichen werden.“

„Ist eine Widerrufsbelehrung fehlerhaft, beginnt die in der Widerrufsbelehrung angegebene Frist von zwei Wochen nie zu laufen, so Rechtsanwältin Danuta Wiest, Dr. Schulte und Partner, Berlin. „Der Verbraucher kann sich auch nach Ablauf der zwei Wochen vom Vertrag trennen.“ Um solche Fallen zu umgehen, empfiehlt sie die Musterbelehrung auf der Internetseite des Bundesministeriums der Justiz. „Der Unternehmer kann sich auf die Schutzwirkung der Musterbelehrung berufen, wenn er diese für seine Verträge benutzt hat“, betont sie. Dies ist zwischenzeitlich durch den Bundesgerichtshof (BGH) in einem Urteil vom 15.08.2012 (VIII ZR 378/11) bestätigt. Eines ist jedoch allen Widerrufsbelehrungen gemeinsam: Sie müssen gesondert und deutlich hervorgehoben und abgesetzt werden und durch den Verbraucher unterschrieben sein. <