

## SO BEHAUPTEN SIE SICH IM VERKAUFGESPRÄCH

Sie wollen sich Ihren Traum vom eigenen Haus erfüllen und sind bereit, dafür eine Menge Geld auszugeben. Die ureigenste Aufgabe eines Hausverkäufers hingegen ist es, die Produkte – in diesem Fall sind es Häuser – seines Auftraggebers an potenziell Bauinteressierte zu verkaufen. Seine Tätigkeit verfolgt vor allem das Ziel, Verträge zu schließen und über die vereinbarten Provisionen Einnahmen zu generieren, um das eigene Auskommen zu sichern. Dazu muss er Menschen finden, die bereit sind, einen Bauvertrag abzuschließen. Das hat durchaus etwas vom Verhältnis zwischen Jäger und Beute. Und nein, Sie als Bauinteressierter sind in dieser Konstellation nicht der Jäger.

An diesem Verhältnis kommen Sie nicht vorbei, es ist aber zu Ihrem Vorteil, wenn Sie sich diesen Umstand bewusst machen. Eine wachsame Beute hat gute Chancen, dem Jäger zu entkommen. Zugegeben, an diesem Punkt hinkt der Vergleich natürlich: Sie wollen ja gar nicht dauerhaft entkommen (also gar keinen Vertrag abschließen), sondern durchaus zur Beute werden – allerdings zur Beute des richtigen Jägers! Diesen sollten Sie sich ganz bewusst aussuchen. Zum Vertragsabschluss braucht es immer zwei Parteien. Denken Sie deshalb immer daran: Die Auswahl des richtigen Vertragspartners liegt ausschließlich in Ihrem Verantwortungsbereich.

### Kaufbedürfnis versus Abschlussorientierung

Bauinteressierten, die ein Haus bauen wollen, stehen im Regelfall verkaufpsychologisch geschulte Verkäufer mit Abschlussorientierung gegenüber. Personen dieser Berufsgrup-

pe verfügen über ein ausgefeiltes Portfolio an kommunikationsbasierten Techniken der Einflussnahme. Da wird gern auch mal die rosa-rote Brille ausgepackt oder es werden attraktive bauliche Merkmale besprochen, die dann in der vertraglich vereinbarten Bauleistung gar nicht enthalten sind.

Sie, der Bauinteressierte, haben im Regelfall das Bedürfnis und den Wunsch, ein Haus zu bauen. Der Verkäufer, der Ihnen gegenüber sitzt, will Ihnen jedoch kein Haus bauen – er will Ihre Unterschrift unter dem Vertrag. Seien Sie sich aus diesem Grund immer bewusst, dass Sie einer Verkaufperformance beiwohnen, deren Ziel es ist, dass Sie einen Bauvertrag unterschreiben.

Info

### Niemals „hungrig“ einkaufen!

Es gibt körperliche Zustände und Gemütszustände, die die Beeinflussbarkeit erhöhen. Dazu gehören Hungergefühle, Müdigkeit, Euphorie, Wohlgefühl, Entspannung und viele andere mehr. Erinnern Sie sich an den ersten Grundsatz beim Einkaufen für den täglichen Bedarf? Man sollte niemals hungrig in den Supermarkt gehen und nie ohne Einkaufszettel losziehen. Das gilt ebenso für den Besuch in Fertighauszentren und bei Hausverkäufern: Lassen Sie sich nicht einlullen. Farben, Gerüche, Hintergrundmusik, all das sind Bestandteile einer gelungenen Verkaufsszenenierung.

Notieren Sie während des Verkaufsgesprächs all die Dinge, die man Ihnen nebenbei zusichert. Am besten lassen Sie sich diese Zusagen schriftlich geben. Bewahren Sie die Verkaufsunterlagen auf, die Sie erhalten. Aussagen, die dort formuliert sind, können durch-

aus als Verkaufsversprechen gelten, das mit einem Rechtsanspruch verbunden sein kann.

### Vage Vorstellung versus konkretes Wissen

Während Ihre Ideen vom eigenen Haus erst im Laufe der Beschäftigung mit den vielfältigen Fragestellungen konkret werden, haben die Vertreter der Baufirmen sehr klare Vorstellungen von dem Produkt, das sie anbieten. Mit diesem Informationsvorsprung in der Hinterhand ist es vergleichsweise einfach, scheinbar souverän zu beraten. Und wenn dann noch das Umfeld passt ...

Versuchen Sie, Ihre Vorstellungen von Ihrem künftigen Eigenheim so weit als möglich zu konkretisieren. Machen Sie sich schon vor dem Beratungsgespräch klar, was Sie brauchen, was Sie wollen und welche Merkmale und inneren Werte Ihr zukünftiges Haus haben soll. Dabei ist es von Vorteil, wenn Sie ein konkretes Grundstück im Auge oder bereits erworben haben. Denn dann sind die Randbedingungen für die Bebauung dieses Grundstücks bereits bekannt.

Hier passt wieder der Vergleich mit dem Autokauf: Wer losgeht, um irgendein Auto zu kaufen, kommt auch mit irgendeinem Auto zurück. Wer hingegen loszieht, um ein bestimmtes Modell einer bestimmten Marke mit einer konkreten Ausstattungsvariante zu kaufen, wird, sofern das Wunschauto lieferbar ist, kaum mit einem anderen Auto zurückkommen.

### Das eigene Harmoniebedürfnis

Im Umgang mit dem Ansprechpartner des Bauunternehmens kann Ihr eigenes Harmoniebedürfnis – oder die Unfähigkeit, vielleicht ist es auch die fehlende Bereitschaft, unangenehme Situationen auszuhalten und zu ertragen – Sie schnell dazu verleiten, Dingen zuzu-

### Vorsicht beim „besonderen Bonbon“

„Ich habe da noch ein besonderes Bonbon ...“ Häufig werden Bauinteressierten irgendwelche Sonderaktionen als Abschlussanreize angeboten. Man erhält demnach noch den Anbau eines Wintergartens oder was auch immer – und das praktisch für lau. Das kann durchaus ein maßgeblicher Anreiz für die Kaufentscheidung sein.

Machen Sie sich immer wieder aufs Neue bewusst, dass im Bauwesen (wie in allen anderen Branchen) gilt: Der beste Nachlass aus Sicht des Unternehmens ist der, den das Unternehmen bereits einkalkuliert hat! So ist das auch mit derartigen Sonderaktionen. Kein Hausbauunternehmer lebt vom Drauflegen.

Gerade bei „Bonbons“ können Sie außerdem sehr gut verhandeln, indem Sie sich beispielsweise zeitliche Entscheidungsspielräume einräumen. Fragen Sie, ob Sie bei einer Entscheidung bis zu einem bestimmten Datum diese Option immer noch in Anspruch nehmen können. Wenn der Ansprechpartner nicht mitspielen will ... auch andere Hausanbieter haben schöne Produkte.

stimmen, die Sie eigentlich gar nicht möchten.

Vielleicht ist bisher alles ganz harmonisch abgelaufen, alle waren nett und zuvorkommend, aber plötzlich kippt die Stimmung und mit ihr der Tonfall. Ihr Gegenüber beginnt mit tieferer Stimme und größerem Nachdruck, der sich auch körpersprachlich manifestiert, zu sprechen und beharrt auf den Vorgaben des Vertragsentwurfs. Nackte Finger zeigen auf angezogene Menschen – vorzugsweise auf Sie – und unausgesprochene Vorwürfe scheinen plötzlich im Raum zu stehen. Und all das nur, weil Sie eine marginale Vertragsänderung angesprochen oder sich Bedenkzeit vor der Vertragsunterzeichnung ausgebeten haben. Eventuell tauchen nun sogar weitere Personen auf und das aus zahllosen Krimiseri-