

In der Kundenkommunikation können Vertriebler von Pferden eine Menge lernen – wie etwa Empathie, Entschlossenheit und Timing.

Was uns Pferde für die Kundenkommunikation im Vertrieb und Verkauf lehren

Autor: Andreas #derNabicht, Verkaufstrainer

Was haben Pferdekommunikation und Vertrieb gemeinsam? Ehrlich gesagt, eine ganze Menge! Durch die intensive Arbeit mit Pferden in meiner Freizeit habe ich gelernt: Viele der Eigenschaften, die es für Pferdeführung braucht, sind auch in der Kundenkommunikation sehr wichtig. So zum Beispiel Einfühlungsvermögen, das richtige Timing, Authentizität, Entschlossenheit und Klarheit. In diesem Blogbeitrag zeige ich Dir, warum Kundenhelden die Basics der Pferdekommunikation kennen sollten. Und warum jeder Vertriebler einmal einen Tag mit dem 600 kg-Coach Pferd verbringen sollte.

Dieser Artikel ist nicht nur für die vom Autor angesprochene Berufsgruppe aus Vertrieb und Verkauf lesenswert, sondern lohnt sich auch als Lektüre für alle, die verstehen wollen, wieso Pferde so grossartige Lehrmeister für uns Menschen sind!

Aus dem Inhalt

- [Aller Anfang ist \(gar nicht so\) schwer](#)
 - [Pferdepsychologie vs. Verkaufspsychologie: Das Gehirn verstehen](#)
 - [Persönlichkeitsentwicklung: Eigenschaften einer Leitstute](#)
 - [Von Pferden und Kunden geschätzt: Glaubwürdigkeit und Authentizität](#)
 - Beziehungsaufbau: Einfühlend zuhören und versteckte Motive ergründen (Folge 2)
 - Der Oppositionsreflex: Druck erzeugt Gegendruck (Folge 2)
 - Das Ziel: Respekt und Kundenkommunikation auf Augenhöhe (Folge 2)
 - Zusammenfassung: Vertriebs-Tipps – direkt aus dem Pferdetraining abgeleitet (Folge 3)
-

1. Aller Anfang ist (gar nicht so) schwer...



Aller Anfang ist (gar nicht so) schwer

Was uns Pferde für die Kundenkommunikation im Vertrieb und Verkauf lehren

Schauen wir uns zu Beginn doch einmal an, wie die Anfänge in der Pferdearbeit und beim Reiten häufig aussehen. Und welche Parallelen es hier zu „Verkaufs-Rookies“ gibt, die ihre ersten Schritte im Bereich Vertrieb, Verkauf machen...

Wenn jemand sich für Pferde interessiert und Reiten lernen will, besucht er oft die nächstgelegene Reitschule. Dort werden Anfänger sehr schnell auf ein braves Schulpferd gesetzt und können sich nach einigen Reitstunden meist schon recht gut im Sattel halten. Die Gerte und andere Hilfsmittel tun ihr übriges. Fortschritte stellen sich vermeintlich rasch ein. Das allerdings zeichnet noch lange keinen guten Reiter mit ausgeprägtem Körpergefühl aus. Der Weg zu einer wirklich feinen Kommunikation mit dem Pferd und zu einem 100 % ausbalancierten Sitz ist noch extrem weit. Zudem fehlt es in diesem Stadium noch stark an grundlegendem Verständnis und Wissen zum Lebewesen Pferd.

Auch beim Einstieg in das Thema Vertrieb und Verkauf kann der Eindruck entstehen, dass mit der richtigen Verkaufstechnik schnelle Erfolge möglich sind. Und es eigentlich sehr einfach ist, verkaufen zu lernen, wenn man gewisse Grundvoraussetzungen mitbringt. Ein Junior-Vertriebler kann sich die Grundlagen durch Bücher und Online-Kurse relativ rasch aneignen. Dann besucht er vielleicht noch einen Crash-Kurs zu verschiedenen Verkaufstechniken und gewinnt dadurch in kurzer Zeit immer mehr Selbstvertrauen. Das allerdings macht noch lange keinen Kundenheld mit echten Closing-Qualitäten aus. Denn dafür ist sehr viel mehr nötig als Basiswissen und das sture Anwenden von Verkaufstechniken.

Egal, ob bei der Arbeit mit Pferden oder im Vertrieb: Der Anfang ist schnell gemacht. Erste Erfolge zeigen sich nach relativ kurzer Zeit. Wer aber ein wirklicher Könner werden will, stößt mit auswendig gelernten Techniken und vorgefertigten Leitfäden schnell an seine Grenzen. Um wirklich gut zu werden, sind ständiges Dranbleiben und laufende Weiterentwicklung gefragt.

2. Pferdepsychologie vs. Verkaufspsychologie: Das Gehirn verstehen



Pferdepsychologie vs. Verkaufspsychologie: Das Gehirn verstehen

Was uns Pferde für die Kundenkommunikation im Vertrieb und Verkauf lehren

Was muss also der nächste Schritt sein, wenn die ersten Reitstunden absolviert, die ersten Verkaufstechniken erlernt sind?

Der Pferdemensch wird sich, wenn es ihm ernst ist, kontinuierlich Pferdewissen aneignen und Reit-Ratgeber studieren. Um aber wirklich zu verstehen, was gute Pferdekommunikation ausmacht, lautet das Zauberwort: Pferdepsychologie. Diese beschäftigt sich damit, wie Pferde aufgrund ihrer natürlichen Verhaltensweisen „denken“, fühlen und lernen – auf Basis wissenschaftlicher Erkenntnisse. Wer in die Pferdepsychologie eintaucht, lernt, wie das Pferdegehirn funktioniert und welche Implikationen dies für unsere Arbeit mit dem Pferd hat. Und wie das Herden- und Fluchttier Pferd trainiert werden sollte, um nachhaltige Erfolge zu erzielen. Ein wichtiger Bereich ist auch das Wissen um die verschiedenen Pferdetypen: Nicht jedes Pferd kann mit dem gleichen System trainiert werden, da es unterschiedliche Charaktere gibt. Ähnlich wie beim Menschen gibt es zum Beispiel introvertierte und extrovertierte Pferde. Je nach Typ reagiert das Pferd unterschiedlich auf Druck und muss dementsprechend individuell trainiert werden.

Im Bereich Vertrieb und Verkauf ist das Pendant zur Pferdepsychologie die Verkaufspsychologie. Dass ein Vertriebler hart daran arbeitet, ein echter Experte für sein Produkt und seine Branche zu werden, sollte selbstverständlich sein. Was aber macht einen wirklich guten Verkäufer aus? Neben Empathie und Entschlossenheit ist die gehirngerechte Kommunikation, die Verkaufspsychologie der Schlüssel zum Erfolg. Hier geht es darum, wie das Kundengehirn tickt, welche Rolle Emotionen spielen und wie Kaufentscheidungen getroffen werden. Besonders wichtig ist hier auch das Kundentyp-spezifische Verkaufen. Je nach Kundentyp sind ganz individuelle Argumente zielführend. So gibt es z. B. Kunden, denen Innovation extrem wichtig ist, und auf der anderen Seite Kunden, für die Sicherheit und Beständigkeit einen hohen Stellenwert haben. Entsprechend unterschiedlich muss das Verkaufsgespräch ablaufen, um erfolgreich zu sein.

Sowohl in der Pferde- als auch in der Vertriebsarbeit gilt: Die Basis für echten Erfolg ist die gehirngerechte Kommunikation – das tiefe Verständnis dafür, wie mein Gegenüber tickt.

3. Persönlichkeitsentwicklung: Eigenschaften einer Leitstute



Persönlichkeitsentwicklung: Eigenschaften einer Leitstute

Was uns Pferde für die Kundenkommunikation im Vertrieb und Verkauf lehren

Nachdem wir uns nun eingehend mit dem notwendigen Fachwissen beschäftigt haben, machen wir einen Abstecher zum Thema Persönlichkeitsentwicklung. Welche Eigenschaften sollte ein guter Vertriebler mitbringen? Auch hier lohnt sich der Blick in die Pferdewelt. Denn von den Eigenschaften einer Leitstute kann sich ein Vertriebler einiges „abschauen“.

In einer Pferdeherde hat die Leitstute die Rolle einer passiven Führerschaft inne. Das heißt, sie genießt den Respekt der anderen Pferde nicht, weil sie besonders viel Druck ausübt oder ein ausgeprägtes Dominanzverhalten an den Tag legt. Sondern, weil sie durch ihr Verhalten automatisch von den anderen Pferden anerkannt wird. Sie ist gelassen und erfahren. Sie führt die Herde zu den besten Futterplätzen. Und warnt die Herde rechtzeitig vor Gefahren. Sprich, sie ist ein echter „Experte“, wenn es ums Überleben geht. Daher ist es nur folgerichtig, dass die anderen Herdenmitglieder sich ihr anschließen. Darüber hinaus ist die Leitstute mental stark, selbstbewusst, emotional und physisch fit, stressresistent und mit sich im Reinen. Spätestens hier zeigt sich die Verbindung zur „Menschenwelt“: Sind das nicht alles Eigenschaften, die auch einen guten Vertriebler – und im Grunde jede gute Führungskraft – auszeichnen?

Auch im Vertrieb erntet nicht derjenige automatisch den Respekt des Kunden, der lautstark auf sich aufmerksam macht, dominant auf den Kunden zugeht und ihn mit Angeboten überhäuft. Ein echter Kundenheld wird nur, wer nicht nur von seiner Kompetenz spricht, sondern diese auch in seinem Verhalten ausdrückt. Einen Expertenstatus erlangt nur, wer sich durch sein Wissen und seine Erfahrung die Anerkennung des Kunden verdient. Nur so wird ein Vertriebler wirklich ernstgenommen.

Wer es in der Pferdewelt schafft, durch sein Verhalten als Führungskraft wahrgenommen zu werden, bringt damit auch automatisch wichtige Eigenschaften für die erfolgreiche Vertriebsarbeit mit.

4. Von Pferden und Kunden geschätzt: Glaubwürdigkeit und Authentizität



Von Pferden und Kunden geschätzt: Glaubwürdigkeit und Authentizität

Was uns Pferde für die Kundenkommunikation im Vertrieb und Verkauf lehren

Gehen wir nun zum nächsten Schritt über, zur konkreten Arbeit mit dem Kunden – etwa im Verkaufsgespräch oder beim Sales-Pitch. Denn auch hier können wir von den Pferden einige der wichtigsten Voraussetzungen für erfolgreiche Kundenkommunikation lernen.

Im Kundengespräch kommt es stark auf Glaubwürdigkeit und echtes, ehrliches Interesse an. Es geht nicht darum, ein Programm durchzuziehen, sondern sich voll und ganz auf den Kunden einzustellen. Authentisch zu sein. Pferde lehren uns das ganz automatisch. Wie funktioniert das? Als Fluchttiere haben uns Pferde einige Fähigkeiten voraus. Ihre Sinne sind extrem geschärft: Sie können die Frequenz unseres Herzschlags wahrnehmen, unsere Mimik und Gestik lesen, und spüren sogar unseren Adrenalinpegel. Einem Pferd können wir nichts vortäuschen – anhand unserer Körpersprache weiß es genau, wie es wirklich in uns aussieht. Ob unser Verhalten mit dem übereinstimmt, was wir fühlen. Und ob wir es wirklich ernst meinen. Wenn es Diskrepanzen spürt, reflektiert es uns das sehr deutlich. Indem es z. B. nicht auf unser Kommando reagiert, sich von uns abwendet oder etwas ganz anderes tut, als gewünscht. Damit sind Pferde die perfekten Lehrmeister für Glaubwürdigkeit und ehrliches, authentisches Auftreten.

Wer prüfen will, ob er von seinen Kunden wirklich als glaubwürdig und authentisch wahrgenommen wird, sollte einmal einen Tag mit einem Pferd verbringen. Es ist der perfekte Spiegel – ehrlicher und treffsicherer als ein menschliches Gegenüber.

[Fortsetzung:im Teil 2](#)

- Beziehungsaufbau: Einführend zuhören und versteckte Motive ergründen

- Der Oppositionsreflex: Druck erzeugt Gegendruck
- Das Ziel: Respekt und Kundenkommunikation auf Augenhöhe

Letzter Teil

- Zusammenfassung: Vertriebs-Tipps – direkt aus dem Pferdetraining abgeleitet

Andreas #derNabicht

LINKS Website:

- www.dernabicht.com
- [Das E-Book](#)
- [Maßgeschneiderte Leistungspakete](#)

Sie sehen gerade einen Platzhalterinhalt von **YouTube**. Um auf den eigentlichen Inhalt zuzugreifen, klicken Sie auf die Schaltfläche unten. Bitte beachten Sie, dass dabei Daten an Drittanbieter weitergegeben werden.

[Mehr Informationen](#)

[Inhalt entsperren](#) [Erforderlichen Service akzeptieren und Inhalte entsperren](#)