

Karl Werner Schmitz

# **berühren – begreifen – kaufen**

Haptisches Verkaufen in der Vertriebspraxis



# 1 Das haptische Erfolgssystem

Wir alle streben nach mehr Erfolg, das ist uns mehr oder weniger in die Wiege gelegt. Unter Erfolg kann man sich Verschiedenes vorstellen; sehr oft wird bei dem Gedanken an Erfolg Geld in den Vordergrund gestellt. Wohlstand ist jedoch ein besserer und umfassenderer Begriff. Es gibt genug Menschen, die viel Geld haben, aber ansonsten arm wie eine Kirchenmaus sind. Wohlstand ist, wenn es um einen Menschen rundum zum Wohle steht. Und wenn es einem Menschen rundum wohlergeht, dann hat er immer genug von den drei Gs: Gesundheit, Glück und Geld. Wenn Sie die drei Gs auf sich wirken lassen und sich auch einmal die Reihenfolge zu Gemüte führen, dann wächst in Ihnen hoffentlich auch die Überzeugung, dass die drei Gs richtig und wichtig sind und auch die Reihenfolge korrekt ist. Wenn Sie also Ihren Erfolg planen, denken Sie bitte erst an Ihre Gesundheit, denn ohne Ihren gesunden Körper wird der Rest nicht so leicht zu genießen sein – dann ans Glück: Familie, Freunde, Hobbys und ein gutes Leben in angenehmer sozialer Umgebung – und dann erst ans liebe Geld. Natürlich ist Geld in unserer heutigen westlichen Welt sehr wichtig, man sollte auch genügend davon haben.

Grundlegende Voraussetzung für mehr Erfolg ist, dass Sie daran überhaupt denken, noch besser: dass Sie sich bei allen drei Gs konkrete Ziele setzen.

## Learning by doing

- Haben Sie Ziele, die Sie formulieren können? Möchten Sie Ihr Einkommen steigern? Wenn ja, um wie viel? Benennen Sie es konkret.
- Wollen Sie mehr Glück? Was können Sie für Ihr Glück tun, was macht Sie glücklich? Nennen Sie etwas Konkretes.
- Wollen Sie gesund alt werden? Was können Sie tun, um länger gesund zu leben?

Motto: Ohne Ziel geht nicht viel. Wer nicht weiß, wo er hin will, braucht sich nicht zu wundern, wenn er ganz woanders ankommt.

## 1.1 Veränderung als notwendige Basis des Fortschritts

Welche Ziele Sie sich auch immer setzen, es gibt bestimmte Gesetzmäßigkeiten, die unbedingt zu bedenken sind, damit Sie überhaupt eine Chance haben, Ihre Ziele zu erreichen. Was müssen Sie tun, um wesentlich mehr Erfolg zu haben? Die Betonung liegt auf wesentlich, um das Prinzip deutlicher zu machen. Es geht also nicht um geringfügige Steigerungen, die lassen sich auf viele Arten und Weisen erreichen, sondern um wesentlich mehr Erfolg.

### Dazu ein Beispiel



Abbildung 2: Glühbirne

1882 erfand Thomas Alva Edison die Glühlampe. So meint man, nicht wahr? In Wirklichkeit erfand rund 25 Jahre früher ein Deutscher die Glühlampe, Johann Heinrich (»Henry«) Christoph Conrad Goebel. Edison hat die Idee vermarktet, Henry Goebel hat sie gehabt. Es gibt noch mehr Beispiele: Philipp Reis erfand 1861 in Frankfurt erstmals Geräte zur elektronischen Sprachübertragung. 1876 fing Graham Bell auf der Weltausstellung in Philadelphia mit der erfolgreichen Vermarktung des Telefons an. Konrad Zuse meldete seinen Relaisrechner Z3 1941 zum Patent an. 1944 stellte Howard Aiken seinen MARK 1 fertig und wurde von der Weltpresse als Erfinder gefeiert. Das scheint vor 100 Jahren anscheinend öfter so gewesen zu sein: Ein Deutscher erfindet, ein Amerikaner vermarktet. Es scheint auch heute noch so zu sein, dass Amerikaner die besseren Vermarkter sind.

Nun, auch bei solchen bahnbrechenden Erfindungen wie elektrisches Licht, Telefon und Computer kommt es eben nicht nur darauf an, die Erfindung gemacht zu haben, sondern man muss seine Idee auch erfolgreich verkaufen. Das ist heute ganz genauso oder vielleicht sogar dringender denn je.

Nun aber zurück zur Glühbirne. Natürlich haben die Menschen immer danach gestrebt, diese Erfindung zu optimieren, das heißt, mit weniger

Strom mehr Licht zu erzeugen. Das ist auch gelungen, jedoch nicht wesentlich, sondern immer wieder nur ein bisschen.



Abbildung 3: Energiesparlampe

Bis die neue Generation kam, die Energiesparlampe. Im Vergleich zu einer Glühlampe haben Energiesparlampen eine acht- bis zwölfmalige Lebensdauer. Die Lichtausbeute ist fünf Mal größer als die einer Glühlampe. Energiesparlampen funktionieren jedoch nach einem völlig anderen Prinzip. Bei der Leuchtstofflampe werden Elektronen durch eine Gasfüllung geschickt, die dann eine ultraviolette Strahlung erzeugt. Diese wird durch eine Beschichtung an der Innenseite der Glasröhre in sichtbares Licht umgewandelt.

#### Erkenntnis

Der wesentliche Fortschritt kam durch ein neues Prinzip, durch ein neues, ein anderes System.

#### Noch ein Beispiel

Der Hochsprung-Straddle (Wälzsprung)



Abbildung 4: Straddle

Bis 1968 sprangen alle Hochspringer den Straddle, außer einem Dick Fosbury. Die meisten berühmten Sportler sind deshalb so bekannt, weil sie zig Mal Weltmeister wurden oder fantastische Weltrekorde aufstellten und in ihrer Sportart über Jahre eine dominante Stellung einnahmen. Bei Dick Fosbury liegt der Fall etwas anders. Er wurde zwar im Jahre 1968 ebenfalls Olympiasieger, aber das wurden viele andere auch, deren Namen heute niemand mehr kennt. Fosbury hat alle ihm nachfolgenden Hochspringer beeinflusst, indem er eine Technik erfand, die den Hochsprung revolutionierte. Fosbury selber sprang bei seinem Olympiasieg 2,24 m hoch. Heute liegt der Weltrekord von Sotomayor (Kuba) bei 2,45 m – natürlich im »Fosbury-Flop«, erzielt wie alle Hochsprung-Weltrekorde der letzten 20 Jahre.



Abbildung 5: Fosbury

Auch hier ist klar: Der Erfolg beruht wieder auf dem Wechsel in ein anderes Prinzip, in ein neues System, es ist eine neue Dimension.

Auch beim Skifliegen hat man es in den letzten Jahren verfolgen können. 1994 wurden die 200 m geknackt und im Jahr 2003 231 m. Das sind 15 Prozent mehr Weite in den letzten zehn Jahren. Warum? Die Skier sind beim Flug nicht mehr parallel, sondern als V vorne auseinandergestellt. Wieder ein anderes System.

Beim Automobil wird es vielleicht in nächster Zeit auch einen Quantensprung geben. Jedoch das wirkliche Energiesparauto wird nicht mehr mit noch so wenig Benzin fahren, sondern wahrscheinlich mit Wasserstoff oder mit einer Brennstoffzelle.

*Wer immer nur das tut, was er bereits kann,  
wird immer das bleiben, was er bereits ist.*  
(Henry Ford)

Faktor Nummer eins für wesentlich mehr Erfolg ist ein neues Prinzip, ein anderes System.

**Dazu ein kleines Beispiel**

Verbinden Sie die unten stehenden neun Punkte mit vier geraden Linien, ohne abzusetzen.

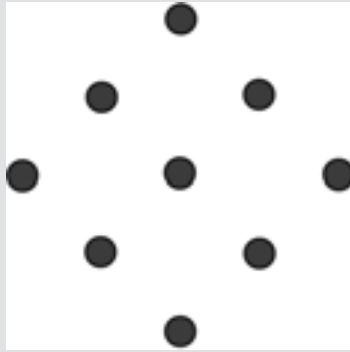


Abbildung 6: Neun Punkte

Die Lösung finden Sie am Schluss dieses Buches. Und wer es mit vier Linien kann, probiert es mal mit drei Linien.

Wo liegt die Lösung? Im Überschreiten des Normalen. Das menschliche Gehirn ist so veranlagt, dass es aus den neun Punkten ein Quadrat macht, und dann sucht das Gehirn so lange im Quadrat, bis es meint, drinnen ist die Lösung nicht zu finden. Dann erst fängt das Gehirn an, sich durch den nötigen Abstand den Überblick zu verschaffen, um dann die Lösung von einer anderen Perspektive aus zu suchen. Wer also wesentlich mehr Erfolg will, sollte an die Möglichkeit denken, aus dem gewöhnlichen Denkmuster auszubrechen. Das ist der Schlüssel, und so war es bei allen großen Entdeckungen schon immer.

Immer wenn Ihnen also im Folgenden etwas ungewöhnlich vorkommt, denken Sie bitte daran, gerade das kann die neue Basis sein für wirklichen wesentlichen Fortschritt, gerade das kann der entscheidende Schritt in eine wesentlich erfolgreichere Zukunft sein. Wer ungewöhnliche Ergebnisse erzielen will, muss bereit sein, ungewöhnliche (noch nicht gewohnte) Methoden einzusetzen! Das sollten Sie zu Ihrem Motto machen!

## 1.2 Die Macht der Gewohnheit

Wie eben festgestellt, ist die Veränderung die Basis für einen großen Schritt nach vorne. Übrigens: Schon das Wort Fort-Schritt bedingt ja immer die Veränderung durch das Verlassen des bisherigen Standpunktes.

Nun wäre es schön, wenn Sie sich einmal ganz kurz auf ein kleines Experiment einlassen. Es geht darum, dass Sie in Ruhe in sich hineinfühlen, dass Sie den gefühlsmäßigen Unterschied von Worten, Sätzen, Bedeutungen und Motivationen selbst verspüren. Lassen Sie bitte einmal folgenden Satz auf sich wirken:

- Ich bin bereit, mich wesentlich zu verbessern!
- Ich bin bereit, mich wesentlich zu verbessern!
- Ich bin bereit, mich wesentlich zu verbessern!
- Ich bin bereit, mich wesentlich zu verbessern!

Nun, wie fühlt dieser Satz sich für Sie an? Wahrscheinlich gut, oder? Die meisten reagieren auf diesen Satz mehr oder weniger spontan mit angenehmen Gefühlen und empfinden eine gute Motivation. Da geht was.

Nun ein anderer Satz. Bitte lassen Sie sich wieder auf diesen Satz ein, lassen Sie diesen Satz auch in sich nachwirken und fühlen Sie, wie es Ihnen dabei geht:

- Ich bin bereit, mich wesentlich zu verändern!
- Ich bin bereit, mich wesentlich zu verändern!
- Ich bin bereit, mich wesentlich zu verändern!
- Ich bin bereit, mich wesentlich zu verändern!

Gut – und nun? Wie fühlt sich dieser Satz für Sie an? Genauso oder anders? Die meisten reagieren darauf mit gemischten Gefühlen, die meisten empfinden da so eine Ungewissheit. Ging es Ihnen auch so? Wenn nicht, ist das absolut in Ordnung.

Der Unterschied ist natürlich und einfach, sowohl die Verbesserung als auch die Veränderung sind Veränderungen, aber die Verbesserung beinhaltet schon das Happy End, während die Veränderung auch in einer Verschlechterung enden könnte. Und wenn der Mensch im Voraus sich nicht sicher ist, dass die Veränderung eine Verbesserung ist, wird er möglicherweise aus Angst, sich zu verschlechtern, schon den ersten Schritt in eine mögliche Verbesserung nicht tun. Schade, aber durchaus menschlich. Man sagt, die Menschen von heute leben mit den Genen von vor 10.000 Jahren. Mal abgesehen davon, ob das nun wirklich wissenschaftlich bewiesen ist, nachvollziehbar und logisch ist es.

Lassen Sie uns gemeinsam kurz einen Blick zurückwerfen. Wie war das denn vor 10.000 Jahren? Der Ackerbau wurde ca. 6.500 vor Christi Geburt erfunden, also vor gut 8.500 Jahren. Vor 10.000 Jahren waren die Menschen deshalb noch Nomaden, Sammler und Jäger und eben nicht sesshaft.

Die größten Ängste der damaligen Menschheit waren die drei Urängste vor Hunger, Durst und Obdachlosigkeit. Das bedeutet, wenn an Ort und Stelle nicht mehr genügend zu essen und zu trinken war, dann waren diese Menschen gezwungen, ihren Stamplatz zu verlassen und in neue Gefilde zu ziehen. Und bei dem Gedanken braucht man nicht viel Fantasie, um nachempfinden zu können, dass diese Reise ein erhebliches Lebensrisiko für alle Beteiligten darstellte.

Damit haben wir heutzutage scheinbar nichts mehr zu tun, weil wir eine Vollversorgung genießen, Essen und Trinken genug, Zentralheizung und Strom aus der Dose. Doch wehe, wir müssten einmal 24 Stunden in einer unbekanntem Wildnis verbringen oder in einer völlig fremden Stadt in einem anderssprachigen Land – spätestens dann wissen wir, dass bei uns diese Urängste immer noch hellwach sind. Für die damalige Menschheit war das gut und richtig, denn wenn jemand leichtfertig einfach drauflosging, riskierte er nicht nur sein Leben, sondern auch das seiner Gruppe.

Wenn heutzutage jemand sich einfach so aufs Geratewohl verändert, riskiert er nur in den seltensten Fällen sein Leben und das seiner Familie oder Kollegen, aber die Ängste sind immer noch da und wirken unbewusst gegen alles Neue an. »Was der Bauer nicht kennt, das isst er nicht.« Oder wissenschaftlicher gesagt: »Alles Fremde ist dem Menschen feindlich.« (Frederic Vester) Der Mensch ist ein Gewohnheitstier aus evolutionärem Selbstschutz heraus. Das war gut und richtig und ist heute auch nicht völlig falsch, denn stellen Sie sich einmal vor, jeder Mensch hätte die Fähigkeit, sich und seine Gewohnheiten spontan und sofort zu verändern. Das könnte zum absoluten Chaos führen. Mit einer gewissen Trägheit der Gewohnheit lässt sich schon sicherer leben.

### **Zwei kleine Übungen zur Gewohnheit**

- Legen Sie mal kurz das Buch weg und verschränken Sie Ihre Arme vor Ihrem Körper. Nun, wie fühlt sich das für Sie an? Wahrscheinlich merken Sie: Es ist nicht gerade ein Ausdruck totaler Begeisterung, aber es tut nicht weh und ist so ganz in Ordnung, oder?
- Nun stellen Sie sich vor, Sie wären bei einem Seminar für ergonomisch-wissenschaftlich optimiertes Armeverschränken und der größte Spezialist, Professor Dr. Ellbogen, würde Ihnen eindeutig beweisen, dass das Armeverschränken für Sie auf jeden Fall andersrum besser, effektiver und gesünder ist. Nun gönnen Sie sich mal die Freiheit und verschränken Sie Ihre Arme andersrum. Nun, wie fühlt sich das für Sie an? Wahrscheinlich schlechter, ungewohnter und unangenehmer.



Wenn morgen Ihr Kleinhirn den Armen die Aufforderung erteilt: »Arme verschränken!«, was glauben Sie, wie werden Ihre Arme das spontan machen? So wie immer oder so wie neu gelernt?

#### **Erkenntnis**

Gesagt ist nicht gehört. Gehört ist nicht verstanden. Verstanden ist nicht einverstanden. Einverstanden ist nicht behalten. Behalten ist nicht angewandt. Angewandt ist nicht beibehalten.

(Konrad Lorenz)

### **1.3 Die bewusste Umlenkung des gewohnten Reflexes**

Wie kommen wir also aus der Fessel Gewohnheit raus? »Lernen ist, sich das Unbewusste bewusst zu machen, um es nach gewollter Veränderung wieder unbewusst werden zu lassen.« Denken Sie kurz an Ihre erste Fahrstunde und vielleicht erinnern Sie sich noch daran, wie aufgereggt Sie waren und wie kompliziert das Autofahren insgesamt war. Schaltung, Kupplung, Rückspiegel, Seitenspiegel, nach vorne gucken, auf die Geschwindigkeit achten und einiges mehr. Mittlerweile fahren Sie wie von selbst, von innen gesteuert, unbewusst, einige Profifahrer telefonieren, gucken in der Gegend herum und essen und trinken dabei. Wer fährt denn da noch Auto? Das ideomotorische Gedächtnis. Das Gelernte ist in Fleisch und Blut übergegangen, es braucht keine bewusste Hirnleistung mehr.

Nun gut, jetzt geht es aber darum, den gewohnten unbewussten Reflex umzulenken, sich umzugewöhnen. Das heißt, es ist nicht nur ein Lernen, ein Aneignen, sondern ein Umlernen, ein Verlassen des Gewohnten, um sich an etwas Neues zu gewöhnen. Wenn Sie zum Beispiel Rechtshänder sind, dann rühren Sie einmal mit der linken Hand den Kaffee um. Oder putzen Sie sich mit links die Zähne, dann werden sie sofort merken, worum es geht. Nehmen wir an, Sie wollen sich tatsächlich in Zukunft die Zähne mit links anstatt mit rechts putzen. Dann geht das nur, wenn Sie sich jeden Morgen kurz vor dem Zähneputzen bewusst machen, dass Sie heute nicht, wie bisher gewohnt, mit der rechten, sondern mit der linken Hand die Zähne putzen. Nur so können Sie umlernen, indem Sie sich jedes Mal den ideomotorischen Reflex bewusst machen: »Stopp, ab jetzt mache ich es anders, nämlich so.« So kann es gehen, so können Sie es schaffen, allerdings nur unter Berücksichtigung der folgenden Punkte.