Ghosting im Vertrieb:
Wenn Engagement und Herzblut plötzlich in Funkstille enden

Ein Beitrag von Oliver Schumacher



© Butch – stock.adobe.com

VERTRIEB /// Sowohl Laborinhaber als auch Vertriebsmitarbeiter kennen das: Erst läuft alles vielversprechend. Der Kunde zeigt Interesse, das Gespräch war angenehm, das Angebot ist raus – und dann passiert nichts mehr. Keine Antwort, kein Nein, kein Feedback. Nur Stille. Schnell entsteht das Gefühl, gegen eine Wand zu reden. Was also tun, wenn der Kunde abtaucht – oder besser noch: Wie lässt sich verhindern, dass es überhaupt so weit kommt?

Ghosting ist im Vertrieb längst Alltag. Und es trifft viele hart, weil sie die Funkstille als persönliche Zurückweisung empfinden. Dabei steckt selten böswillige Ablehnung gegenüber dem Anbieter dahinter. Viel häufiger ist es Überforderung, Prioritätenverschiebung oder schlicht Entscheidungsvermeidung.

Früh Verbindlichkeit schaffen

Ghosting beginnt meist dort, wo es keine klaren Vereinbarungen gibt. Viele Verkäufer verlassen ein Gespräch mit einem Satz wie: „Ich schicke Ihnen das Angebot, dann hören wir voneinander." Klingt höflich, aber ist das Einfallstor für Funkstille. Besser ist es, Verbindlichkeit anzustreben. Beispielsweise mit „Ich sende Ihnen das Angebot bis Dienstag. Wollen wir Mittwoch kurz telefonieren, um Ihre Eindrücke zu besprechen?" Das schafft Verbindlichkeit – auf beiden Seiten. Der Verkäufer bleibt in Führung, ohne zu drängen. Und sollte der Interessent an einem solchen Gespräch nicht interessiert sein, scheint dieser Vorbehalte zu haben, die es am besten noch vor der aufwendigen Erstellung eines Angebots zu thematisieren gilt.

Mehr als eine Kontaktperson

Oft liegt Ghosting gar nicht an der Zahnarztpraxis selbst, sondern an einer einzelnen Person. Vielleicht darf sie nicht entscheiden, vielleicht ist sie überfordert oder intern blockiert. Wer nur mit einem Ansprechpartner redet, macht sich nun mal schnell abhängig. Fragen Sie deshalb möglichst früh: „Wer sollte bei der Entscheidung noch involviert sein?" oder „Mit wem sollte ich das Thema ebenfalls besprechen, damit es intern rundläuft?" Zwei, drei Kontakte in der Praxis sichern die Beziehung ab – auch wenn einer plötzlich „verschwindet". Darüber hinaus kann es wertvoll sein, nicht nur die E-Mail-Adressen der Ansprechpartner zu haben, sondern beispielsweise deren direkte Telefonnummern.



Ghosting ist kein Angriff, sondern ein Signal.

Es zeigt, dass irgendwo im Prozess etwas gefehlt hat.

© AN STOCK – stock.adobe.com

Frühwarnsignale ernst nehmen

Ghosting kündigt sich fast immer an: längere Antwortzeiten, vage Aussagen, kurze Mails, fehlende Energie im Gespräch. Viele Verkäufer reagieren mit noch mehr Höflichkeit oder Ungeduld bzw. Druck. Beides hilft in der Regel nicht weiter! Besser ist es, das Thema direkt anzusprechen: „Ich habe den Eindruck, die Angelegenheit hat im Moment weniger Priorität. Liege ich da richtig?“ Das klingt ehrlich und professionell. Und es bringt Klarheit – oft sogar Respekt.

Unsicherheiten offen ansprechen

Ein häufiger Grund für Funkstille: Der Kunde traut sich nicht, seine Bedenken zu äußern – sei es wegen Preis, Risiko oder interner Diskussionen. Dentallabore sollten diese Unsicherheiten selbst aufgreifen. Vielleicht mit „Viele Kunden fragen sich an diesem Punkt, ob sich die Investition/Zusammenarbeit wirklich lohnt. Wie sehen Sie das?“ Wer solche Fragen stellt, bekommt Einblick in die echte Denkwelt des Kunden. Und wer weiß, woran es hängt, kann Lösungen anbieten, statt zu hoffen.

Kleine Zusagen statt großer Hoffnungen

Kleine Vereinbarungen halten den Kontakt am Leben. Ein Feedback zum Konzept, ein Termin zur Demo, ein internes „Go“ für den Testlauf – all das verhindert Funkstille. Wichtig ist, Interessenten und Kunden aus der Konsumentenhaltung zu bringen: Wenn nur der Anbieter arbeitet und der Anfragende „nur“ empfängt, identifiziert sich dieser oft nicht vollumfänglich mit der Lösung. Warum sollte dieser auch, schließlich hat er sich ja selbst gar nicht wirklich eingebracht. Darum kann es nicht schaden, dem Gesprächspartner hin und wieder kleine Aufgaben zu geben. Beispielsweise soll dieser etwas nachreichen, fotografieren oder Ähnliches. So wird die

Verkäufer, die früh Verbindlichkeit schaffen,

***echte Gespräche führen und mit Haltung reagieren**,*

erleben deutlich weniger Funkstille.



© Butch – stock.adobe.com

Zusammenarbeit mehr zu einer „gemeinsamen Sache“ – und der Kontakt läuft insgesamt auf einer ganz anderen Ebene ab.

Kommunikation mit Nutzen – nicht mit Nachdruck

Wer als Dentallabor immer nur dann Kontakt zum Kunden, also der Zahnarztpraxis, sucht, wenn er etwas verkaufen bzw. mehr Aufträge will, fängt schnell an zu langweilen. Wer dagegen in jedem Gespräch und jeder Nachricht echten Mehrwert liefert, bleibt interessant. Ghosting entsteht oft, weil Verkäufer belanglos, ermüdend oder austauschbar kommunizieren. Ein nützlicher Gedanke, eine Marktinformation, eine Erfahrung – das reicht oft schon, um wieder ins Gespräch zu kommen.

Wenn Funkstille droht: Haltung zeigen

Manchmal hilft ein ehrlicher Satz mehr als die zehnte Erinnerungsmail: „Ich merke, dass wir keinen Kontakt mehr haben. Wollen wir das Thema vorerst ruhen lassen?“ Das wirkt ruhig, respektvoll und souverän. Und es zeigt, dass hier jemand ist, der sein Geschäft ernst nimmt, aber nicht abhängig ist. Viele Kunden reagieren genau auf diese Haltung mit einer (langersehnten) Antwort, weil sie spüren, dass sie mit einem Profi sprechen.

Abschließen – aber mit Würde

Wenn sich wirklich nichts mehr bewegt, ist ein klarer Abschluss besser als wochenlanges Schweigen. Vielleicht eine E-Mail mit der Botschaft: „Ich nehme an, das Projekt ist aktuell nicht mehr für Sie relevant. Geben Sie mir bitte ein Signal, sobald sich dies bei Ihnen ändert.“ Das ist kein Aufgeben. Es ist ein sauberes Beenden – mit Option auf Neubeginn. Und erstaunlich oft kommt der Kunde zurück, weil er merkt: Dieser Verkäufer bleibt ruhig und zuverlässig und ist nicht beleidigt.

Charakter zeigen

In einer Welt voller digitaler Nachrichten fällt Persönlichkeit auf. Ein kurzer Videogruß, eine handschriftliche Karte, ein humorvoller Reminder. Das sind alles Gesten, die zeigen, dass sich da wirklich

sondern ***Am Ende entscheidet*** *im Vertrieb nicht der perfekte Pitch,*

die Art, wie man mit Menschen umgeht.

jemand kümmert. Wer mag, kann auch mal etwas Verrücktes machen. Ein Verkäufer könnte beispielsweise eine Postkarte mit der Botschaft „Ich wollte mich nur vergewissern, dass Sie nicht von meinem Angebot erschlagen wurden“ senden. Vielleicht findet der Kunde das ja originell und meldet sich (eher) von sich aus wieder zurück. Letztlich geht es darum, am besten von Anfang an Momente zu schaffen, die menschliche Verbindung bewirken. Denn wenn man miteinander reden mag bzw. kann, dann kommt man auch schneller im Dialog zu einem klaren Ja oder Nein.

Ghosting als Lernchance nutzen

Ghosting ist kein Angriff, sondern ein Signal. Es zeigt, dass irgendwo im Prozess etwas gefehlt hat. Vielleicht Timing, eventuell Relevanz oder Klarheit. Es gilt, aus Ghosting zu lernen:

- Wann ist die Funkstille entstanden?
- Hätte ich früher Klarheit schaffen können?
- Was hat dem Kunden vielleicht gefehlt?

Ghosting ist die moderne Form von „Wir melden uns (nie) wieder“. Doch Verkäufer, die früh Verbindlichkeit schaffen, echte Gespräche führen und mit Haltung reagieren, erleben deutlich weniger Funkstille. Denn am Ende entscheidet im Vertrieb nicht der perfekte Pitch, sondern die Art, wie man mit Menschen umgeht. Insbesondere dann, wenn sie still werden.

Mehr zu „Wenn Kunden plötzlich nicht mehr reagieren ... So gewinnst du sie zurück“ **gibt es im Video.**

INFORMATION ///

Oliver Schumacher
Verkaufstrainer
oliver-schumacher.de

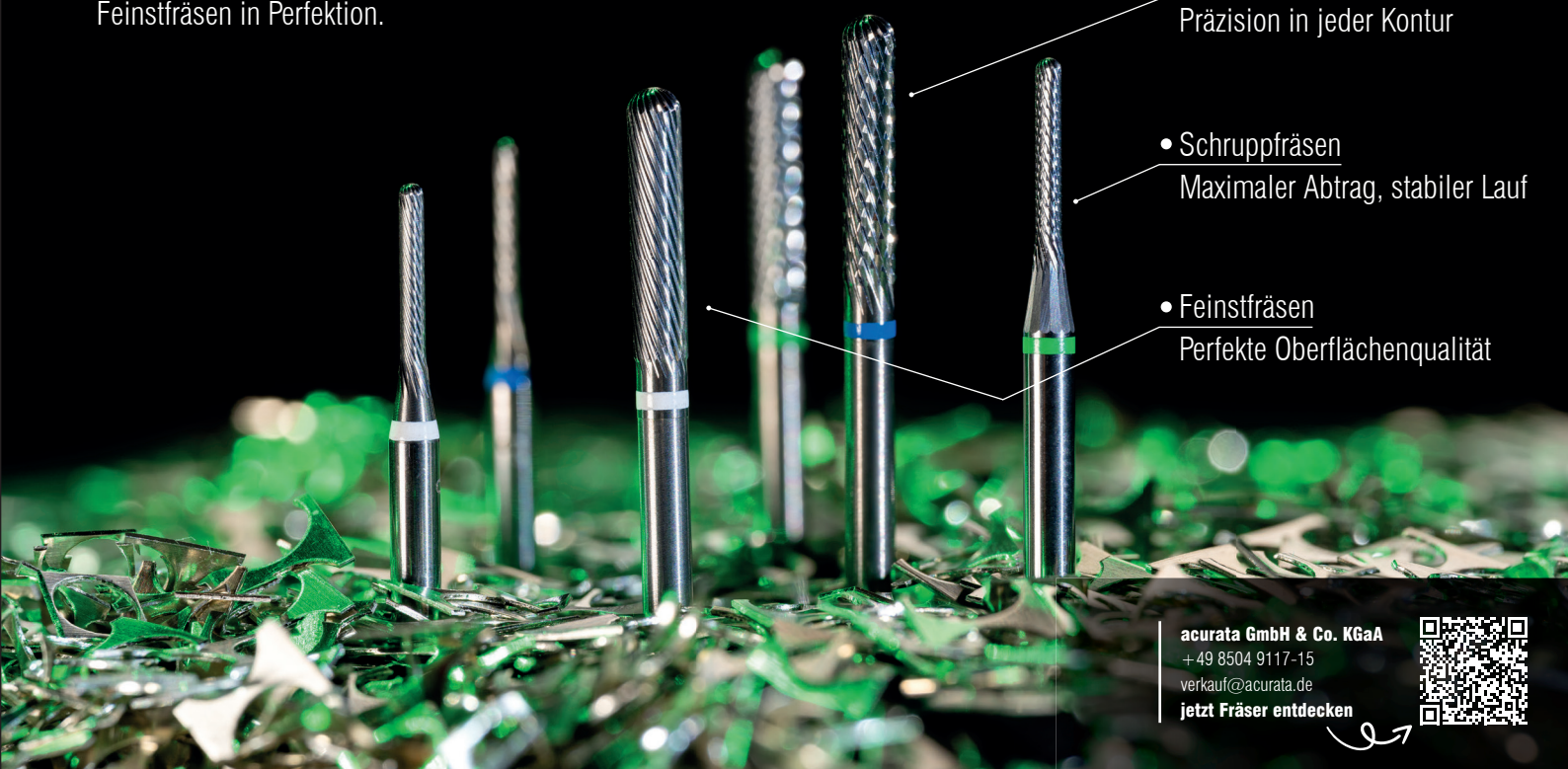
Infos zum Autor

ANZEIGE

acurata rotating instruments

Grenzen neu definiert:
TELESKOPFRÄSER

Entwickelt für Ihr Labor: Teleskopfräser für Form-, Schrupp- und Feinstfräsen in Perfektion.



- Formfräsen
  Präzision in jeder Kontur
- Schruppfräsen
  Maximaler Abtrag, stabiler Lauf
- Feinstfräsen
  Perfekte Oberflächenqualität

acurata GmbH & Co. KGaA
+49 8504 9117-15
verkauf@acurata.de
jetzt Fräser entdecken