



## Emotional Intelligence in B2B Sales

# Die 7 größten emotionalen Hürden im Vertrieb

## und wie Sie sie überwinden

Ein Leitfaden mit Vorschlägen, die Sie emotional stark machen.

FÜR:

**B2B Vertriebsprofis & Sales Manager**

VON:

*Spielerisch*  
LEICHT VERKAUFEN

CHCT - B2B Sales Success Creation

**Manage your Future.**

# EMOTIONAL SALES INTELLIGENCE

## GAME CHANGER IM B2B-VERTRIEB

### **Was ist Emotionale Intelligenz (EI)?**

Emotionale Intelligenz ist die Fähigkeit, die eigenen Emotionen und die anderer Menschen zu erkennen, zu verstehen und zu steuern. Im Vertrieb bedeutet dies, auf emotionale Signale zu achten, Beziehungen aktiv zu gestalten und in (möglichst allen) Situationen im Verkaufsprozess bewusst zu reagieren.

### **Warum ist EI im Vertrieb entscheidend?**

Emotionen beeinflussen Kaufentscheidungen stark. Vertriebs Erfolg hängt davon ab, wie gut Sie die WIRKLICHEN Bedürfnisse Ihrer Kunden erkennen und darauf eingehen können.

Version: SP-LM EI-LF v01-01

Alle Rechte vorbehalten.

Vervielfältigungen, auch auszugsweise, sind nicht gestattet!

CHCT - B2B Sales Success Creation

Dipl.-Ing. MBM BBA

Christian Harting

Bergdriesch 2a

D-52062 Aachen

Fon: +49 (241) 9545 1850

Fax: +49 (241) 9545 1851

E-Mail: mail@christian-harting.de

Web: www.christian-harting.de

## VORWORT

Willkommen zu diesem Workbook für eine höhere Emotionale Intelligenz (EI) im Vertrieb. Sie finden hier Ideen und konkrete Tools, wie Sie sich selbst voranbringen und das gesamte Sales Team entwickeln können.

# Die 7 größten emotionalen Hürden im B2B-Vertrieb

– und wie Sie sie überwinden

## DIE BEDEUTUNG EMOTIONALER INTELLIGENZ IM VERTRIEB

Im B2B-Vertrieb stehen häufig technische Details und rationale Argumente im Vordergrund. Doch immer mehr Studien und Praxisbeispiele zeigen, dass emotionale Intelligenz (EI) ein genauso entscheidender Faktor für den Erfolg ist. EI umfasst die Fähigkeit, die eigenen Emotionen sowie die der Kunden zu erkennen, zu verstehen und gezielt zu steuern.

### INHALT:

- ◆ Die 7 größten Hürden
  - Hürde 1: Unsicherheit im Umgang mit Emotionen
  - Hürde 2: Angst vor Ablehnung
  - Hürde 3: Empathiemangel
  - Hürde 4: Fehlende emotionale Bindung zum Kunden
  - Hürde 5: Überforderung durch Emotionen
  - Hürde 6: Schwierigkeit, eigene Emotionen zu kommunizieren
  - Hürde 7: Mangelnde Resilienz nach Rückschlägen
- ◆ Fazit
- ◆ Fragen zu EI?

## DAS HABEN SIE DAVON

Emotionale Intelligenz spielt eine entscheidende Rolle im Vertrieb – gerade im B2B-Bereich, wo komplexe Kaufentscheidungen oft von tiefen emotionalen Faktoren beeinflusst werden. In diesem Leitfaden erfahren Sie, welche emotionalen Hürden häufig im Verkaufsprozess auftreten und wie Sie diese gezielt überwinden können.

*Spielerisch*  
LEICHT VERKAUFEN

Viel Erfolg & gute Erkenntnisse auf dem Weg zu

**B2B Sales Success Creation**

# 1 DIE 7 GRÖßTEN HÜRDEN

## und deren (mögliche) Lösung



Abb. 1: Die 7 größten emotionalen Hürden im B2B-Vertrieb

## HÜRDE 1: UNSICHERHEIT IM UMGANG MIT EMOTIONEN

- ◆ Herausforderung
  - Viele Vertriebsprofis haben Schwierigkeiten, ihre eigenen Emotionen während des Verkaufsprozesses zu erkennen und zu steuern.
  - Diese Unsicherheit kann zu impulsiven Reaktionen oder fehlender Klarheit führen, was den Erfolg eines Gesprächs beeinträchtigt.
- ◆ Lösung
  - **Selbstwahrnehmung stärken:**  
Führen Sie ein einfaches Emotionstagebuch, in dem Sie Ihre Gefühle nach jedem wichtigen Gespräch festhalten. Reflektieren Sie, welche Emotionen Sie gespürt haben und wie diese den Gesprächsverlauf beeinflusst haben.
  - **Regelmäßige Reflexion:**  
Nehmen Sie sich wöchentlich Zeit, um darüber nachzudenken, welche emotionalen Herausforderungen Sie hatten und wie Sie diese beim nächsten Mal besser meistern können.

## HÜRDE 2: ANGST VOR ABLEHNUNG

- ◆ Herausforderung
  - Die Angst vor Ablehnung lähmt viele Vertriebsprofis. Sie zögern, Risiken einzugehen oder ambitionierte Vorschläge zu machen, aus Angst, "Nein" zu hören.
  - Dies kann zu verpassten Chancen und eingeschränkter Entwicklung führen.
- ◆ Lösung
  - **Ablehnung als Feedback betrachten:**  
Machen Sie sich klar, dass Ablehnung kein persönlicher Misserfolg ist, sondern ein wertvolles Feedback. Jeder "Nein" bringt Sie näher an ein "Ja".
  - **Mentale Umstellung:**  
Arbeiten Sie daran, Ablehnung als natürlichen Teil des Verkaufsprozesses zu akzeptieren und daraus zu lernen.

## HÜRDE 3: EMPATHIEMANGEL

- ◆ Herausforderung
  - Technisch orientierte Vertriebsprofis neigen oft dazu, die emotionale Dimension von Verkaufsprozessen zu vernachlässigen. Dies kann zu einem Mangel an Empathie führen und erschwert es, eine echte Verbindung zum Kunden aufzubauen.
- ◆ Lösung
  - **Aktives Zuhören:**  
Üben Sie, dem Kunden volle Aufmerksamkeit zu schenken, ohne ihn zu unterbrechen. Achten Sie nicht nur auf das, was er sagt, sondern auch auf seine Körpersprache und seinen Tonfall.
  - **Persönliche Fragen stellen:**  
Stellen Sie Fragen, die über das rein Fachliche hinausgehen, z.B. „Wie fühlen Sie sich bei dieser Entscheidung?“.

## HÜRDE 4: FEHLENDE EMOTIONALE BINDUNG ZUM KUNDEN

- ◆ Herausforderung
  - Ohne eine emotionale Bindung bleibt die Kundenbeziehung oberflächlich. Kunden entscheiden sich jedoch eher für Anbieter, zu denen sie eine positive emotionale Verbindung haben.
- ◆ Lösung
  - **Vertrauen aufbauen:**  
Seien Sie authentisch und zeigen Sie echtes Interesse an den Bedürfnissen und Werten Ihres Kunden. Vertrauen entsteht durch offene und ehrliche Kommunikation sowie Verlässlichkeit.
  - **Langfristigkeit betonen:**  
Arbeiten Sie daran, nicht nur den aktuellen Verkaufsabschluss im Blick zu haben, sondern eine langfristige Partnerschaft aufzubauen.

## HÜRDE 5: ÜBERFORDERUNG DURCH EMOTIONEN

- ◆ Herausforderung
  - In stressigen Verhandlungssituationen oder bei emotional aufgeladenen Gesprächen fühlen sich viele Vertriebsprofis überfordert.
  - Dies kann dazu führen, dass sie die Kontrolle über das Gespräch verlieren.
- ◆ Lösung
  - **Selbstregulation üben:**  
Entwickeln Sie Techniken zur Emotionsregulation wie tiefes Atmen oder kurze Pausen. Diese helfen Ihnen, in stressigen Situationen ruhig und klar zu bleiben.
  - **Mentale Distanz:**  
Lernen Sie, emotionale Reaktionen zu erkennen und bewusst zu steuern, ohne sich von ihnen überwältigen zu lassen.

## HÜRDE 6: SCHWIERIGKEIT, EIGENE EMOTIONEN ZU KOMMUNIZIEREN

- ◆ Herausforderung
  - Viele Vertriebsprofis haben Schwierigkeiten, ihre eigenen Emotionen klar zu kommunizieren.
  - Dies kann zu Missverständnissen führen und das Vertrauen des Kunden beeinträchtigen.
- ◆ Lösung
  - **Klare Kommunikation:**  
Üben Sie, Ihre Emotionen offen und respektvoll anzusprechen. Zum Beispiel: „Ich verstehe Ihre Bedenken und möchte darauf eingehen.“
  - **Sachlichkeit bewahren:**  
Kommunizieren Sie Ihre Emotionen in einer sachlichen Art und Weise, um Professionalität zu wahren.

## HÜRDE 7: MANGELNDE RESILIENZ NACH RÜCKSCHLÄGEN

- ◆ Herausforderung
  - Vertriebsprofis, die nach Misserfolgen schnell entmutigt sind, haben Schwierigkeiten, sich zu erholen und wieder in die Erfolgsspur zu kommen.
  - Dies kann die langfristige Motivation beeinträchtigen.
- ◆ Lösung
  - **Resilienz aufbauen:**  
Sehen Sie Rückschläge als Chance zur Weiterentwicklung. Was können Sie daraus lernen? Wie können Sie sich für zukünftige Situationen wappnen?
  - **Positive Selbstgespräche:**  
Stärken Sie sich nach Rückschlägen mit positiven Affirmationen, wie „Dieser Rückschlag bringt mich näher an meinen nächsten Erfolg.“

## 2 FAZIT

### Emotionale Intelligenz als Schlüssel zum Erfolg

Emotionale Intelligenz ist eine der wichtigsten Fähigkeiten im B2B-Vertrieb. Sie hilft Ihnen nicht nur, Ihre eigenen Emotionen zu steuern, sondern auch, die Ihrer Kunden zu erkennen und darauf einzugehen. Durch das Überwinden der emotionalen Hürden im Verkaufsprozess können Sie tiefere Beziehungen aufbauen, erfolgreicher verhandeln und langfristige Erfolge erzielen.

Dieser Leitfaden bietet Ihnen praxisnahe Strategien, um die häufigsten emotionalen Hürden im B2B-Vertrieb zu meistern. Nehmen Sie sich Zeit, an Ihrer emotionalen Intelligenz zu arbeiten – es wird sich in jedem Aspekt Ihres Verkaufsprozesses auszahlen.

### Machen Sie sich emotional wirkungsvoll.

- ◆ Unsere Empfehlung:
  - Starten Sie mit einer [Motivationsanalyse](#) und erstellen Sie Ihr individuelles Motivprofil.
  - Das wird Ihnen helfen, Ihr eigenes Verhalten für sich erklärbar zu machen und je nach Bedarf auf verschiedene Kunden-Situationen zu adaptieren.
- ◆ Nächste Schritte:
  - Melden Sie sich zu unserem [kostenlosen Einführungs-Webinar](#) an, um noch tiefer in die Thematik einzutauchen.
  - [Vereinbaren Sie einen Termin](#) und wir besprechen Ihre aktuellen Herausforderungen.

**Wenn Sie Veränderung ersehnen,  
erzeugen Sie Bewegung.**

# FRAGEN ZU EI?

#fragChristian



Kann ich helfen? Mit einer Begleitung für Emotional Intelligence im B2B-Vertrieb? Oder einem inspirierenden Workshop oder einer Keynote? Frage mich unverbindlich. Frag Christian.



☎ +49 (241) 9545 1850

✉ mail@christian-harting.de

🌐 www.christian-harting.de