

Beck kompakt

## Persönlichkeit verkauft

Mentale Stärke und Motivation im Verkauf

Bearbeitet von  
Von Antje Heimsoeth

1. Auflage 2018. Buch. 160 S. Klappenbroschur  
ISBN 978 3 406 72714 6  
Format (B x L): 10,4 x 16,1 cm

[Wirtschaft > Wirtschaftswissenschaften: Allgemeines > Wirtschaftswissenschaften:  
Sachbuch und Ratgeberliteratur](#)

Zu [Inhaltsverzeichnis](#)

schnell und portofrei erhältlich bei

  
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung [beck-shop.de](#) ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

# Umgang mit Niederlagen

*„Fast jeder Erfolg ist begründet auf einer vorherigen Niederlage.“*  
Ein jüdisches Sprichwort.



©faithie / Fotolia.com

Als der FC Bayern München jüngst (2018) gegen Real Madrid verlor und damit aus der Champions League ausschied, wurde klar: Die Bayern haben ebenso wenig ein Abo für Siege wie einen garantierten Stammplatz in Europas fußballerischer Spitzenklasse.

Selbstzufriedenheit, Bequemlichkeit und Sättigung sind gefährliche Stolpersteine auf dem Weg an die Spitze. Wer dann ins Straucheln gerät, tut gut daran, das Beste aus dem Sturz zu machen. Doch die Kunst, aus Niederlagen Lernerfahrungen zu generieren, will gelernt sein.

Zu groß ist oft das Beklagen widriger Umstände, das eigene Ego oder der Wunsch nach Anerkennung. Wie oft haben Sie schon gejammert über das harte Brot der Kaltakquise, wie oft schon beim Suchen nach neuen Ansätzen gesagt: „Das klappt eh nicht“? Gehören Sie auch zu den Menschen, die erst das Hindernis in Augenschein nehmen, statt die Lücke in der Mauer zu erkennen? Oder treibt Sie die Jagd nach Rekordabsatzzahlen ständig an und lässt Sie beim Nicht-Erreichen ins Bodenlose stürzen? Dabei wissen wir alle: 100-prozentige Erfolgswahlen in der Akquise und im Verkauf gibt es nicht.

## Reflexion statt Resignation

Zugegeben: Rückschläge lassen sich schlechter verkaufen als Siege. Doch tatsächlich bieten Rückschläge die Chance, zu lernen und sich weiterzuentwickeln. Was zunächst nach Bremsklotz aussieht, kann letztlich zum Beschleuniger in Richtung Erfolg werden. Niederlagen und Fehler zeigen uns, wo Verbesserungs- oder Änderungsbedarf herrscht. Sie zwingen uns nicht zum Anhalten, sondern lediglich zum Innehalten. Sie fordern uns zur Selbstreflexion und Analyse auf, zum Üben von Eigenverantwortung und persönlicher Entwicklung, eventuell zur Neuausrichtung. Das fordert uns mehr als Selbstmitleid, aber für das Vorankommen ist es unentbehrlich.

Es ist eine Kunst, sich nach Rückschlägen und Niederlagen wieder aufzurichten und mit Zuversicht nach vorn zu blicken – aber diese Kunst ist erlernbar. Wer bereitwillig in die Selbstreflexion geht, das Geschehene (schriftlich) analysiert und sich in Eigenverantwortung übt, erntet Entwicklung

statt Stillstand. Der Misserfolg ist der Mentor des Erfolgs. Mit Disziplin, Durchhaltevermögen, emotionaler und mentaler Stärke lassen sich Niederlagen als Lernerfahrung verbuchen. Sie sind wie ein Denkkzettel, der uns vor Augen führt, wo Nachbesserungsbedarf herrscht – sei es bezüglich der Strategie, der Gesprächsführung, des Abschlusses, der Performance oder der Zielausrichtung.

Nur die Analyse hilft hier für den Blick nach vorn, kein Jammern und Klagen. Keine Frage: Es ist sehr viel bequemer, nach Schuldigen für das Scheitern zu suchen, statt sich anzuschauen, welchen eigenen Anteil wir an der Niederlage haben. „Ja, es ist inzwischen Allgemeingut, dass man aus Scheitern lernen kann, dass es eine Chance ist, gar eine Kunst“, schreibt die brand eins-Chefredakteurin Gabriele Fischer. „Wenn aber wirklich etwas schiefgeht, ist die Schuldzuweisung noch immer näher als der Trost. Und irgendeiner hat es ganz bestimmt vorher gewusst. (...) Wer mit seiner Idee gescheitert ist, kann dennoch eine Menge gewonnen haben. Und wer etwas Neues versucht, stellt sich, wenn er klug ist, von Anfang an auf Versuch und Irrtum ein. Alles richtig zu machen ist keine Option“ (Fischer 2014).

## Lehrmeister Misserfolg

Niederlagen gehören zum Alltag – erst recht im Verkaufsbusiness. Nehmen Sie sich ein Beispiel: Kein Sportler verharrt lange im Tal der Tränen, wohlwissend, dass sich die nächste Chance bereits mit dem nächsten Wettkampf bietet. Beschreiten Sie also schleunigst den Weg des Neuanfangs und der Weiterentwicklung. Diese Haltung macht den Unterschied zwischen erfolgreichen und weniger erfolgreichen

Menschen – im Spitzensport wie im Vertrieb. Mit mentaler und emotionaler Stärke können Sie den Widrigkeiten des Lebens souverän begegnen.

Wenn Sie Ihre Rückschläge und Enttäuschungen über Ihre Leistung nicht verarbeiten, leisten Sie einer negativen Entwicklung Vorschub. Zurück bleibt das Gefühl, nichts wert zu sein. Das impliziert geringes Selbstvertrauen. Daraus resultieren Angst, Stress und Unbehagen. Sie führen zu einer Blockade und damit zu neuen schlechten Leistungen. Das erneute Versagen sorgt für ein noch geringeres Selbstvertrauen – und so dreht sich die Spirale der Selbstkritik immer weiter abwärts.



„In meiner Karriere habe ich mehr als 9000 Würfe verfehlt. Ich habe fast 300 Spiele verloren. 26 Mal wurde mir der spielentscheidende Wurf anvertraut und ich habe nicht getroffen. Ich habe immer und immer wieder versagt in meinem Leben. Deshalb bin ich erfolgreich.“

Michael Jordan

## Das AAAA-Prinzip

Begreifen Sie Niederlagen als Lernchancen. Dabei helfen Gespräche mit Vertrauenspersonen, wo Sie offen Schwächen zeigen können und Ihr Wert als Mensch, unabhängig von der Sache, unangefochten bleibt. Gehen Sie wie folgt vor:

**Akzeptieren:** Um einen Rückschlag gewinnbringend zu verarbeiten, ist Akzeptanz Voraussetzung. Akzeptieren Sie, dass Ihre Performance und Ihr Gespräch nicht optimal waren. Wehklagen und Überlegungen „Was wäre, wenn...“ helfen Ihnen nicht weiter.

**Analysieren:** Die Auseinandersetzung mit einer Niederlage bedeutet nicht, sich selbst fertigzumachen und im Tal der Selbstkritik und des Selbstmitleids zu verharren. Neben den Faktoren, die die Niederlage begünstigt haben, sollten Sie Ihre Aufmerksamkeit auch jenen Dingen widmen, die gut liefen. Beantworten Sie möglichst schriftlich folgende Fragen:

- Was waren Faktoren für den Misserfolg? Was kann ich aus dem Scheitern lernen?
- Was lief gut?
- Welche Stärken, Fähigkeiten und Talente kamen zum Tragen?
- Was und wie lässt es sich beim nächsten Mal besser machen?
- Was genau lässt sich verändern?
- Welche inneren und äußeren Ressourcen benötige ich künftig, um erfolgreich zu sein?

Verzichten Sie bei Ihren Antworten auf Zwänge wie „ich muss“ oder „die anderen müssen“, auf Abwertungen wie „ich bringe es einfach nicht“ oder „der andere agiert unfair“ und auf Katastrophenmeldungen wie „es wäre furchtbar, wenn...“ – das hilft Ihnen nicht weiter, im Gegenteil: Es lenkt Ihren Fokus weg von der Lösung, hin zum Problem.

**Abhaken:** Die Niederlage ist passiert, Sie können diese nicht mehr rückgängig machen. Nach der Analyse ist es wichtig, den Blick wieder nach vorne zu richten auf das Ziel, das Sie erreichen wollen. Haken Sie das Geschehene ab. Schauen Sie nicht mehr in den „Rückspiegel“. Lassen Sie die Vergangenheit hinter sich, Sie können sie nicht mehr ändern. Wenn Ihnen das mentale Loslassen nicht gelingt, blockieren Sie sich durch Ihr Gedankenkarussell beim zukünftigen Handeln. Das zieht einen Rattenschwanz negativer Konsequenzen nach sich. Dann herrscht nämlich das Gefühl vor, Ihr eigenes Bestreben sei sinnlos – entweder wegen Ihres empfundenen Unvermögens oder wegen Ihres scheinbar hinderlichen Umfelds. Das impliziert geringes Selbstvertrauen und Selbstwertgefühl. Daraus resultieren Angst, Stress, Unbehagen. Das führt eventuell zu weiteren schlechten Leistungen, aus einem Fehler wird eine Pannenserie. Geben Sie Grübeleien keine Chance, sondern konzentrieren Sie sich auf die nächsten Schritte. Ihr Fokus sollte also auf die Gegenwart gerichtet sein, denn sie ist der einzige Zeitraum, den Sie wirklich beeinflussen können.

**Anlauf nehmen:** Nehmen Sie Ihr Ziel wieder ins Visier. Sammeln Sie sich und Ihre Kräfte. Gehen Sie mit neuer Strategie, den Ressourcen und modifizierter Aufstellung ins Rennen um den Erfolg. Nach dem Abstieg ist vor dem Aufstieg. Arbeiten Sie sich aus Ihren Zweifeln und negativen Überzeugungen, einschränkenden Sichtweisen und Ängsten heraus. Nehmen Sie den Gipfel ins Visier und klettern Sie ihm entgegen – mit Beharrlichkeit, Selbstvertrauen, Selbstwirksamkeit, Fleiß, Mut und dem Bewusstsein, dass das größte Hindernis möglicherweise nicht vor Ihnen, sondern in Ihnen liegt (Heimsoeth. Chefsache Kopf).

## Erfolgreiche Menschen stehen einmal mehr auf, als sie hinfallen

Als Steve Jobs seinen Vorstandsposten bei Apple aufgeben musste, sagte er im Rückblick, es sei das Beste gewesen, was ihm passieren konnte. „Die Schwere des Erfolges wurde durch die Leichtigkeit, wieder ein Anfänger zu sein, ersetzt. Ich war weniger sicher und rutschte in einen der kreativsten Abschnitte meines Lebens.“ Warren Buffett wurde von der Harvard Business School abgelehnt, bevor er einer der erfolgreichsten Unternehmer der Welt, Großinvestor und Multi-Milliardär wurde. Und Max Levchin scheiterte mehrfach, bevor er erfolgreich wurde: „Das erste Unternehmen, das ich gegründet habe, ist mit einem großen Knall gescheitert. Das zweite Unternehmen ist ein bisschen weniger schlimm gescheitert, das dritte Unternehmen ist auch anständig gescheitert, aber das war irgendwie okay. Ich habe mich rasch erholt und das vierte Unternehmen überlebte bereits. Nummer fünf war dann Paypal.“ Die Liste lässt sich beliebig fortführen: Von Thomas Edison (der die Glühbirne zum Leuchten brachte) über den Erfinder des Ketchup-Imperiums Henry Heinz und Jeff Bezos (Amazon-Gründer) bis hin zur Hochzeitskleid-Designerin Vera Wang (Liekfeldt 2016).

Erfolgreiche Menschen stehen einmal mehr auf, als sie hinfallen – und verwandeln die gewonnenen Erkenntnisse in eine verbesserte Handlungsstrategie. Rekorde müssen nicht ständig gebrochen werden, das Wort „unschlagbar“ können Sie getrost aus Ihrem Wortschatz streichen. Jeder Spitzensportler weiß: Niederlagen gehören zum Sportlerleben. Das Leben ist kein permanentes Gipfeltreffen, sondern ein Auf und Ab. Wichtig dabei ist, dass Sie aus dem Besuch im „Tal“



neue Erkenntnisse und Lernerfahrungen schöpfen. Ganz nach dem Motto: Hinfallen, aufstehen, Krone richten, weitergehen. Wer ins Straucheln gerät, tut gut daran, das Beste aus dem Sturz zu machen. Einst waren wir sogar Meister darin: Als Kinder stehen wir doch unverdrossen nach dem x-ten Hinfallen wieder auf – und lernen so das Laufen. Diese Haltung hat sich der Nationalspieler Jerome Boateng vom FC Bayern sogar noch dann bewahrt, als durch seine Verletzung seine WM-Teilnahme gefährdet war. Er twitterte: „Jetzt heißt es kämpfen, um in Russland dabei zu sein. Dafür werde ich alles geben. Das Leben ist voller Rückschläge. Lebe, fühle, liebe, lache, weine, spiele, gewinne, verliere, stolpere, falle. Aber stehe immer wieder auf“ (OVb am 27.04.2018, S. 24).