

# Bitte mit Gefühl

*Kunden kaufen Naturstein nicht, weil sie ihn benötigen, sondern weil sie ihn wollen, sagt Jörg-Burkhard Wagner, Initiator des Netzwerks SteinGestalter.*

*Der Bauch entscheide mehr als der Kopf.*

*Seine Devise:*

*Emotionen wecken!*



**Naturstein: Herr Wagner, der Slogan »Emotionen in Stein« klingt ziemlich abgegriffen.**

**Jörg-Burkhard Wagner:** Er klingt abgegriffen, wird aber leider noch nicht ausreichend aufgegriffen. Auf meine Frage, wozu wir Naturstein wirklich brauchen/ nicht gebrauchen können, nannten Teilnehmer meiner Strahlfolien-Seminare bislang nur die Restaurierung. Dort ist er tatsächlich unverzichtbar. In allen anderen Bereichen lässt sich Naturstein durch andere Materialien ersetzen. Wenn wir etwas kaufen, was wir nicht wirklich benötigen, spielen Gefühle eine ganz entscheidende Rolle. Dann treffen wir unsere Kaufentscheidung im Bauch. Der Kopf „biegt“ sich diese Entscheidung so zurecht, dass auch er damit leben kann. Das heißt, wir finden rationale Gründe, die unser Bauchgefühl untermauern und uns in unserem Kauf bestätigen. Wenn es um Kaufentscheidungen geht, sind Gefühle also wichtiger als wir denken. Deshalb müssen wir beim Kunden Emotionen wecken, wenn wir erfolgreich sein wollen.

**Ist das nicht gefährlich? Zuhause merkt der Kunde womöglich, dass er sich beim Kauf einer Küchenarbeitsplatte von diffusen Gefühlen hat leiten lassen und ärgert sich.**

Wer nur auf Emotionen abzielt, liegt natürlich falsch. Ein Steinmetz, der seine Kunden behalten und andere durch Empfehlung gewinnen will, holt seinen Kunden dort ab, wo er ist. Ich muss ihn fragen, was ihm wichtig ist, worauf er Wert legt. Ich darf den Kunden weder mit technischem Wissen erschlagen noch versuchen, ihn emotional einzulullen und ihm dabei wichtige Informationen zu verschweigen. Wenn es dem Steinmetz gelingt, im Gespräch alle Wünsche zu ermitteln und nebenbei seine Kompetenz einfließen zu lassen, wird es nicht zum Kauf-Kater kommen.

**Was ist wichtiger beim Verkauf: Das Vertrauen des Kunden zu gewinnen, oder ihm ein gutes Gefühl zu vermitteln?**

Hier gibt es kein »oder«. Wir können dem Kunden kein gutes Gefühl vermitteln, ohne sein Vertrauen zu gewinnen



Jörg-Burkhard Wagner sieht im emotionalen Verkauf einen Schlüssel zum Erfolg von Steinmetzbetrieben.

und umgekehrt. Das beginnt mit dem ersten Eindruck, den der Kunde von uns bekommt. Wie wirkt der Betrieb von außen? Ist meine Ausstellung interessant, macht sie neugierig? Wie fühlt sich der Kunde, wenn er in den Betrieb kommt? Wie ist die Beratungssituation? Fühlt sich der Kunde willkommen und gut aufgehoben? Wenn ich es schaffe, dem Kunden ein gutes Gefühl zu vermitteln, noch bevor ich mit ihm spreche, habe ich bereits erstes Vertrauen aufgebaut. Das gilt es dann im Beratungsgespräch zu verstärken.

**Muss der Steinmetz psychologisch geschult sein, um emotional verkaufen zu können, oder reicht der gesunde Menschenverstand?**

Es gibt Steinmetze, die sich der Bedeutung des Themas bewusst sind und es erfolgreich umsetzen. Bei einem Großteil gibt es noch einiges an Potenzial. Wer bereit ist, an sich, am Erscheinungsbild seines Betriebes und an der Beratungssituation zu arbeiten, wird die Früchte ganz sicher ernten. Zwar kann sich jeder im stillen Kämmerlein überlegen, was er noch besser machen könnte. Effektiver ist es, sich konkrete Tipps von Profis zu holen. Ich mache diese Beratungen seit fast zehn Jahren. In jedem Betrieb gibt es so viele Mosaiksteinchen, die dann ein schlüssiges Gesamtbild abgeben, wenn

sie gekonnt zusammengefügt wurden. Mit dem Blick von außen gelingt dies besser und führt den Steinmetz schneller und effektiver zum Ziel.

*Interview: Christiane Weishaupt*

#### ZUR PERSON

#### **JÖRG-BURKHARD WAGNER**

hat eine kaufmännische Ausbildung und arbeitete nach dem abgeschlossenen Studium der Wirtschaftsgeografie als Unternehmensberater. Das Steinmetzhandwerk kennt er aus dem väterlichen Steinmetzbetrieb. Im Jahr 2001 initiierte er das Netzwerk SteinGestalter, das Dienstleistungen in den Bereichen Präsentation, Verkauf und Öffentlichkeitsarbeit bietet. Zum Verbund gehören Betriebe in ganz Deutschland. Außerdem bietet Wagner mit Strahlfolien.de auch Sandstrahlfolien für fotorealistisch sandgestrahlte Motive und Handgedenkeine an.

**Jörg-Burkhard Wagner**  
**SteinGestalter & StrahlFolien e.K.**  
Östliche Ringstraße 71  
73033 Göppingen  
Tel.: 07161/361666  
Fax: 07161/934636  
info@steingestalter.de  
info@strahlfolien.de  
[www.steingestalter.de](http://www.steingestalter.de)  
[www.strahlfolien.de](http://www.strahlfolien.de)  
[www.handgedenkeine.de](http://www.handgedenkeine.de)