

Professionell verkaufen

Das grundlegende Verkaufs Know-How kennen und anwenden können

Zum schnellen Einstieg in die Verkäuferkarriere benötigen Verkäufer eine klare Orientierung und das grundlegende Handwerkszeug eines professionellen Verkäufers. Durch das Wissen und das Erkennen, wie sie auf Andere im Verkaufsprozess wirken, sowie durch das Kennen lernen von Strategien und Tools erhalten sie die nötige Souveränität für den Start in die Verkäuferlaufbahn. Durch das Verschieben des Fokus von sich selbst (wie wirke ich, mache ich es richtig) auf den Kunden (was benötigt er, wie will er behandelt werden) erzielen sie die nötigen Anfangserfolge.



Seminarziel

Die Teilnehmer

- lernen den gesamten Verkaufsprozess kennen
- kennen die Mechanismen der Vertrauensbildung und Positionierung
- definieren die Produkt-, Service- und Firmenüberlegenheit der Firma ...
- lernen die Firma zu präsentieren
- kennen die Wirkung von offenen und geschlossenen Fragen
- kennen und erkennen die Motive der Kunden
- lernen die Nutzenargumente treffend und motivorientiert zu formulieren
- lernen die Bedarfsanalyse durchzuführen
- lernen Bedarf zu wecken
- lernen die Angebotspräsentation überzeugend durchzuführen
- können auf die wichtigsten Einwände kommunikationsfördernd reagieren
- erkennen ihre Wirkung in Kundengesprächen und definieren Maßnahmen, um diese zu verbessern

Inhalte

- Der Einstieg ins Gespräch
- Vertrauensbildung und Positionierung
- Fragetechnik, offene und geschlossene Fragen
- Produkt-, Service- und Firmenüberlegenheit
- Bedarfsanalyse (Bedarf erkennen und wecken)
 - Technische Analyse
 - Kaufmännische Analyse
 - Entscheidungswege und Entscheider
 - Zukünftiger bedarf
- Motive der Kunden
- Angebotspräsentation und Preisverhandlung
- Reaktion auf die wichtigsten Einwände
- Kundengespräche aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer
- (Gesprächseröffnung, Firmenpräsentation, Bedarfsanalyse, Angebotspräsentation, Preisverhandlung und Abschluss)

Methoden

- Lehrgespräch
- Gruppenarbeit
- Rollentraining
- Feedback-Runden

Organisation

- Zielgruppe
 - Vertriebsmitarbeiter
- Dauer
 - 2 Tage

Die drei Phasen des ersten Eindrucks

➤ Phase 1 - Die erste Sekunde - Grobraster

Wir rastern grob in den Kategorien

- Bekannt – Unbekannt
- Männlich – Weiblich
- Alt – Jung
- Interessant - Langweilig

Die Bewertung bleibt noch offen.



➤ Phase 2 - 30 Sekunden

Aufgrund des äußeren Erscheinungsbildes und der Körpersprache – eventuell auch der Stimme – erfolgt eine grobe Bewertung.

- Sympathisch - Unsympathisch
- Klar - Widersprüchlich

In dieser Zeit treffen wir eine Vorauswahl, ob wir den Anderen gerne kennenlernen würden oder nicht.

➤ Phase 3 - Vier Minuten

Erhalten wir die Chance, unseren Eindruck zu vertiefen, beginnen wir ein Gespräch. Dabei achten wir nicht so sehr auf die Argumente des Anderen, sondern auf das „Wie“.

- Ist die Person...
 - ...locker oder verkrampft?
 - ...tolerant oder rechthaberisch?
 - ...offen oder hält sie sich bedeckt?

Nach vier Minuten glauben wir, einen bislang Fremden zuverlässig einschätzen zu können.

Das Faszinierende daran ist, dass die Einschätzungen durch Laien fast so zuverlässig sind, wie aufwendige Persönlichkeitstests von Psychologen.

Finden Sie sich gegenseitig unsympathisch, verläuft das Gespräch stockend. Sie haben ständig das Gefühl, dass die Chemie nicht stimmt.

Wenn Sie und Ihr Gesprächspartner sich sympathisch finden (Rapport), werfen Sie sich gegenseitig die Bälle zu. Das Gespräch ist locker und unverkrampft.

Beispielseite aus dem Arbeitsbuch für die Seminararteilnehmer