



Seminarinhalte „Verkaufstraining I“ (Basisseminar)

Einführung

Grundwissen des Verkaufs

Leistungsmaximierung

Drei Positiv-Regeln, die Sie immer im Auge haben sollten:

Zielsetzung/Zielerreichung

Definieren Sie Ihre Ziele!
Übersicht der wichtigsten Tätigkeiten bei der Zieldurchführung
Wie Sie Ihre Ziele erfolgreich realisieren
Zieldefinition
Übungsblatt: Zielsetzung/Zielerreichung

Die drei Phasen des Verkaufsgespräches

Drei-Phasen-Verkaufsgespräch

Die Kontaktphase

Die Kontaktphase, der erste Schritt zu Ihrem Erfolg!
Positive Gesprächsatmosphäre
Gleichwertige Gesprächspartner
Gemeinsames Interesse
Den richtigen Ton anschlagen
Informationen über den Kunden – Ihr Vorteil!
Die positive Gesprächsatmosphäre ist der Grundstein Ihres Erfolges!

Kommunikationsmittel Körpersprache
Auftreten und Erscheinungsbild

Grundlagen der Kommunikation

Kommunikation und ihre Bedeutung
„Worte repräsentieren nicht die Wirklichkeit.“
Kommunikationsstufen
Jede Kommunikation erfolgt auf zwei Ebenen.
Zusammenhang zwischen Kommunikation und Psychologie
Selbstmordwörter und Reizwörter vermeiden!
Reizformulierungen
Optimale Gestaltung der Kontaktphase/ Gesprächseröffnung

Kundenbedarfsanalyse

Hinführung zum Kaufwunsch
Bedarfsanalyse
Kundenbedürfnisse erkennen
Bedürfnisse und Motive
Psychologie des Verkaufs - Das Eisberg-Modell (nach Sigmund Freud)
Maslow'sche Bedürfnispyramide
Psychologie der Kundenmotivation
Aufgabenrelevante Motive und Bedürfnisse

Die richtige Fragetechnik

Wer fragt, der führt – wer argumentiert, verliert!
Die offene Frage
Die geschlossene Frage
Die Alternativfrage:
Die verschärfte Alternativfrage
Taktische Fragen

Reden Sie nicht, fragen Sie!
Der Interessensverlauf während des Verkaufsgespräches



Seminarinhalte „Verkaufstraining I“ (Basisseminar)

Aktiv Zuhören

- Kontrolle und Feedback
- Das Gleichgewicht in der Gesprächsführung

Die Angebotsphase

- Die Angebotsphase – der zweite Schritt zu Ihrem Erfolg!
 - Entscheidungsgrundlagen für das Verkaufsgespräch
- Richtige Präsentation von Produkt- und Leistungsvorteilen
- Bedarfsentwicklung
- Argumentationstechnik
 - Übungsblatt: Nutzenargumentation Zweierschritt
 - Übungsblatt: Nutzenargumentation Dreierschritt
 - Prozess der Merkmal-Vorteil-Nutzen-Übertragung
 - Übungsblatt: Nutzenargumentation Viererschritt
 - Übungen (3 Beispiele/Zeitvorgabe: 10 Minuten)
 - Stoffsammlung mit der Satzergänzungs-Methode
- Abbau von Hemmschwellen und Hindernissen
- Einwandbehandlung
 - 10 Verhaltensweisen bei Einwänden
- 10 dialektische Möglichkeiten zur Einwandbehandlung
- Abfangformulierungen zur Einwandbehandlung
 - Übungsblatt 1: Einwandbehandlung
 - Übungsblatt 2: Einwandbehandlung

Die Abschlussphase

- Der goldene Abschluss, unser Erfolg!
- Kaufsignale
- Die Preisargumentation
- Psychologische Preisminimierung
- Erfolgreiche Vorgehensweisen bei der Preisdiskussion
- Die richtige Vorgehensweise bei Rabattgesprächen
 - Schlagkräftige Antworten für Schnäppchen-Jäger
- Vorgehen bei der Abschlusstechnik
- Abschluss-Techniken und Reaktionsauslöser
 - Abschlusstechnik - Probeabschluss
 - Abschlusstechnik - Zusammenfassung der Argumente
 - Abschlusstechnik - „Ja-Fragen-Straße“ mit Zusammenfassung
 - Reaktionsauslöser – Empfehlungstechnik
 - Reaktionsauslöser - Alternativtechnik
 - Abschlusstechnik - Abschluss in nebensächlichen Punkten
 - Reaktionsauslöser - Extra- oder Zusatzvorteile
 - Abschlusstechnik - Direkte Bestätigung
 - Reaktionsauslöser – Referenzen
 - Reaktionsauslöser – Reserveargument
 - Reaktionsauslöser - Der Ausschluss

Verstärker

- Verstärker zur Steigerung der Kundenbindung
 - Kunden - Feedback
 - Kundenbindung
 - Kundenbetreuung

Tages-Clearing