

## Erfolgsfaktor Vertrieb

### Vom Verkäufer zum Spitzenverkäufer

Die gelungene Interaktion mit dem Kunden:  
Wahrnehmen – verstehen – sich einstellen  
– überzeugen – gemeinsam gewinnen

2-tägiges Inhouse-Master-Verkaufstraining

## Denken und handeln wie ein Spitzenverkäufer

Spitzenverkäufer wissen, dass erfolgreiches Verkaufen eine Frage der Einstellung ist. Die erfolgreichsten sind diejenigen, die wahrhaft an das glauben, was sie tun und die es mit Leidenschaft tun. Sie konzentrieren sich auf ihre Ziele und verfügen sowohl über die notwendige Kompetenz als auch über das Selbstbewusstsein, das Erreichen zu können, was sie sich vorgenommen haben und was ihre Aufgabe ist. Sie verstehen es, sich selbst zu motivieren und besitzen eine ausgeprägte Überzeugungskraft. Sie erregen bei potenziellen Kunden eine positive Aufmerksamkeit und öffnen mit ihrer Verkäuferpersönlichkeit und Fachkompetenz, die Sinneskanäle der Kunden. Sie gehen dabei so vor, dass sie die natürlicherweise ablaufenden Prozesse der Kunden für einen erfolgreichen Verkaufsprozess nutzen. Umsatz- und Gewinnsteigerungen bedeuten für sie nicht unbedingt noch mehr des Gleichen zu tun, um dann an einem Burnout-Syndrom zu scheitern. Nein, für Spitzenverkäufer bedeutet Umsatz- und Gewinnsteigerung noch zielgerichteter und wirksamer zu arbeiten und die Dinge, die nicht zum Ziel führen, auch nicht zu tun. Sie leben einen konsequenten Erfolgswillen bei hoher Lebensqualität. Sie verstehen es meisterhaft den Aufmerksamkeitsfokus der Kunden wohlgeformt und ziieldienlich zu lenken. Ferner besitzen sie eine vielfältige Verhaltensflexibilität, die es ihnen ermöglicht in vielen Fällen wirksam zu agieren. Sinnvolle Veränderungen gehören zu ihrem Leben, denn sie wissen, dass die Strategien, die heute zum Erfolg führen, nicht notwendigerweise auch die sind, die in Zukunft, in einer sich stetig verändernden Umgebung, funktionieren.





## Ziel der Trainingsmaßnahme

Durch diese intensive Trainingsmaßnahme werden die Mitarbeiter im Vertrieb ihre Verkäuferpersönlichkeit weiter entwickeln und Preiserhöhungen sicher und souverän verkaufen. Die Verkäufer sind in der Lage, mit den unterschiedlichen Kundentypen professionell und erfolgsorientiert zu interagieren. Auch in schwierigen Situationen handeln sie kompetent und wirksam. Die hohe Beratungskompetenz ist für die Verkäufer eine Selbstverständlichkeit und genauso wird es für sie zur Selbstverständlichkeit gehören, stets die höchsten Preise im Markt zu erzielen. Die Verkäufer brauchen hierzu eine hohe Verhaltensflexibilität - im Kontext Verhandeln leben sie mehrere Rollen. Sie sind flexibel, selbstsicher, souverän, einfühlsam, kreativ und durchsetzungsfähig. Sie wissen welches Verhalten und welche Strategien zielführend sind. Sie sind „Herr des Gesprächs“ und wissen wie sie das optimale Ergebnis erzielen und erzeugen bei allen Beteiligten ein Win-Win-Gefühl.

### Die Verkäufer werden...

- ihre Wahrnehmung schärfen und somit wichtige Signale des Kunden erkennen und nutzen.
- ihre Kommunikationsfähigkeit weiter entwickeln.
- eine hohe Verhaltensflexibilität besitzen, um sich situativ auf die unterschiedlichen Anforderungen einstellen zu können.
- lösungsorientiert denken, kommunizieren und handeln.
- auch in schwierigen Situationen souverän wirken und sicher agieren.
- Denk- und Entscheidungsstrategien des Kunden erkennen und nutzen.
- ihre Verkäuferpersönlichkeit stetig erweitern und vertiefen.
- Einwände während des Gesprächs verkaufs- und erfolgsorientiert nutzen.
- Sympathie und Vertrauen aufbauen und vertiefen - Beziehungsmanagement auf hohem Niveau leben.
- Stimme, Sprache und Körpersprache wirksam einsetzen.
- gezielt die Wünsche und auch die versteckten Absichten des Kunden eruieren.

# Trainingsinhalte

## Tag 1

---



### **Kommunikationsregeln und Kommunikationsstörungen**

- *Verbale Kommunikation*

Die Teilnehmer lernen wie wichtig es ist, empfänger-(kunden-)orientiert zu kommunizieren, speziell im Verkaufs- und Verhandlungskontext.

### **Schärfen der Wahrnehmung**

- *Kalibrieren: Entwickeln einer klaren und scharfen Wahrnehmung im Kundengespräch*

Die Teilnehmer lernen ihre Wahrnehmungsfähigkeit auf den visuellen und auditiven Kanälen zu schärfen und die nonverbalen Informationen des Kunden klar wahrzunehmen. Welche Informationen sendet der Kunde wirklich aus und wie können sie diese zielführend nutzen. Sie lernen die versteckten Ja-/Nein-Signale des Kunden zu erkennen und diese konsequent in ihre Gesprächsstrategie einzubauen.

### **Reiz-Reaktions-Muster**

- *Kalibrierte Schleifen*

Die Teilnehmer lernen Reiz-Reaktions-Muster zu erkennen, sie zu unterbrechen und somit eine wichtige Plattform für ein erfolgsorientiertes Preisgespräch zu erzeugen.

### **Kompetent wirken**

- *Kommunikationspyramide: Mit der Stimme und Körpersprache kompetent und vertrauensvoll wirken*

Die Teilnehmer lernen wie sie mit Stimme, Gestik, Mimik und Körperausdruck den Inhalt der Kommunikation so verpacken können, dass er beim Kunden kompetent ankommt. Kompetenz wird nur zu einem sehr geringen Anteil mit dem was gesagt wird vermittelt. Der größte Anteil wird mit dem wie es gesagt wird vermittelt. In Verhandlungen, Preisgesprächen ist dies eine der Grundlagen des Erfolgs.



### **Beziehungsgestaltung**

- *Der gute Draht zum Kommunikationspartner, eine Beziehungskonto aufbauen für schwierige Situationen*

Die Teilnehmer lernen wie sie nonverbal und verbal Sympathie und Vertrauen aufbauen können, sich ein Vertrauens- und Sympathiekonto aufbauen und dies bei Preisgesprächen effektiv nutzen.

### **Komplementäre Beziehungsgestaltung**

- *Bei schwierigen Kunden Vertrauen herstellen*

Die Teilnehmer lernen wie sie bei Kunden, die taktieren und blockieren, eine Verhaltensänderung herbeiführen können.

### **Kauf- und Entscheidungsmotive und Strategien des Kunden eruieren**

- *Mit den richtigen Fragen die dominierenden Kaufmotive, Entscheidungsstrategien und Absichten der Kunden erkennen*

Die Teilnehmer lernen mit welchen Fragen sie wohlgeformt und sicher die Kauf- und Entscheidungsmotive der Kunden eruieren, wie sie mit Hilfe von Fragen den Aufmerksamkeitsfokus des Kunden steuern und mit den richtigen Fragen und dem Schweigen zum positiven Ergebnis kommen.

### **Von der Selbstakzeptanz zur souveränen Selbstsicherheit im Kundenkontakt**

- *Selbstakzeptanz und die darauf aufbauende angemessene Selbstsicherheit sind die Basis eines kompetenten Verkäuferverhaltens*

Die Teilnehmer lernen welche unangemessenen Denkmuster im Kundenkontakt, speziell bei Preiserhöhungen, zu einem unangemessen und somit Erfolg verhindernden Verhalten führen und wie sie diese verändern können, um Preisgespräche künftig professionell zu führen und als eine der wichtigsten Aufgaben eines erfolgreichen Verkäufers zu leben.



### **Überzeugend und kundenorientiert kommunizieren**

- *Wirksam kommunizieren bedeutet, die Wahrnehmungsfilter des Kunden zu erkennen und sich darauf einzustellen*

Die Teilnehmer lernen wie sie die Wahrnehmungsfilter (bevorzugten Kommunikationskanäle) des Kunden erkennen und sich wirksam darauf einstellen, wie sie die Informationen kundengerecht verpacken und somit den Kunden zu einer positiven Entscheidungsfindung führen.

### **Kundeneinwände verkaufsorientiert wandeln, zielführend Argumentieren**

- *Kundenfragen beantworten, fehlende Informationen geben und Unsicherheit in Sicherheit wandeln*

Die Teilnehmer lernen wie man erfolgreich auf Einwände, Vorwände, Bedingungen und Unsicherheiten des Kunden reagiert und diese zur Vertiefung der Vertrauensebenen und zur Entscheidungsfindung nutzt. Kaufsignale werden aus den Einwänden gefiltert und für einen weiteren Schritt zur Entscheidung genutzt. Sie lernen die lösungsorientierte Einwandsbehandlung in 9 Schritten und die Methode des Reframings.

### **Verhandlungstaktiken und Verhandlungsstrategien des Kunden**

- *Kunden versuchen sich mit Taktiken und Strategien Vorteile im Preisgespräch zu verschaffen*

Die Teilnehmer lernen welche Verhandlungstaktiken und Verhandlungsstrategien die Kunden anwenden und welche Absichten dahinter stehen. Sie lernen sie zu erkennen und wie sie erfolgsorientiert damit umgehen.

### **Praxisübungen/Fallbeispiele**

- *Das Wissen in Übungen integrieren und reflektieren*

Oft erscheint den Teilnehmern das Gelernte einfach und logisch und die praktische Anwendung wird unterschätzt. In den Praxisübungen wird jetzt das neuerlernte Wissen integriert und reflektiert.



## Nutzen

Mit Hilfe dieses Trainings werden Ihre Verkäufer Preisgespräche mit Preiserhöhungen als eine der wichtigsten Aufgaben eines erfolgreichen Verkäufers erkennen und leben. Bei Kunden werden sie den Entscheidungsprozess positiv forcieren. In schwierigen Situationen bleiben sie souverän. Sie verhalten sich erfolgsorientiert und sind somit in der Lage, eine Win-Win-Situation zu erzeugen und bei den Kunden immer ein positives Gefühl zu hinterlassen.

Durch eine kompetente und zielgerichtete Struktur im Verkaufsgespräch (Gesprächs- und Verhandlungstechniken) ermitteln sie die Absichten und Wünsche der Kunden qualifiziert und lenken dabei konsequent den Aufmerksamkeitsfokus.

Mit einer kunden- und erfolgsorientierten Argumentation, souveräner Einwandsbehandlung sowie der Vereinbarung wirksamer Aktivitäten werden sie Preiserhöhungen sicher verkaufen.



### KreuzerTraining

TRAINING | COACHING | BERATUNG

Wilhelmstraße 62  
65183 Wiesbaden  
Telefon 0611 360 1991  
Telefax 0611 360 2094  
info@kreuzer-training.de

www.kreuzer-training.de  
www.messeauftrittsberatung.de

