

## Sicher und erfolgreich verhandeln – Einwände verkaufsorientiert wandeln

Die gelungene Interaktion mit den Kunden:  
Wahrnehmen – verstehen – sich einstellen  
– Lösungsmöglichkeiten erarbeiten – beweisen  
– gemeinsam gewinnen

2-tägiges Verhandlungstraining

## **Sachgerecht und interessenengeleitet verhandeln, die Dynamik des Gebens und Nehmens leben**

Erfolgreiches Verhandeln und die erfolgsorientierte Einwandsbehandlung sind eine Frage der richtigen Einstellung: Gewinn bringende Geschäfte werden auf Dauer nur dann gemacht, wenn in einer Geschäftsbeziehung beide Seiten ihre Ziele erreichen. Die erfolgreichsten Verkäufer sind diejenigen, die wahrhaft an das glauben, was sie tun und die es mit Leidenschaft tun. Sie kennen und konzentrieren sich auf die Ziele und verfügen über die notwendige Kompetenz und das Selbstbewusstsein, das Erreichen zu können, was sie sich vorgenommen haben. Sie verstehen es, sich selbst zu motivieren und besitzen eine ausgeprägte Überzeugungskraft. Sie erzeugen positive Aufmerksamkeit und öffnen mit ihrer natürlichen Autorität und Fachkompetenz die Sinneskanäle der Kunden. Erfolgreich zu sein, bedeutet für sie nicht, unbedingt noch mehr des Gleichen zu tun. Für sie bedeutet mehr Erfolg, noch ziieldienlicher zu arbeiten. Sie haben einen konsequenten Erfolgswillen gepaart mit einer hohen Lebensqualität. Meisterhaft verstehen sie es, den Aufmerksamkeitsfokus der Kunden ziieldienlich zu lenken. Sie besitzen eine ausgeprägte Verhaltensflexibilität, die ihnen ermöglicht, in den verschiedensten Situationen, wirksam zu agieren.

Veränderungen gehören zu ihrem Leben, denn sie wissen, dass die Strategien, die heute zum Erfolg führen, nicht notwendigerweise die sind, die in Zukunft - in einer sich stetig verändernden Umgebung - auch funktionieren. Sie sind hart in der Sache, jedoch fair zu ihren Geschäftspartnern. Ihr wichtigstes Ziel ist es, Win-Win-Situationen für eine dauerhafte Geschäftsbeziehung zu schaffen.





## Trainingsziele

Durch dieses Training wird die natürliche Autorität und Persönlichkeit der Teilnehmer weiter entwickelt und gefestigt, damit sie künftig Einwände verkaufsorientiert bearbeiten und Verhandlungen sicher und lösungsorientiert führen. Sie sind dann in der Lage, sich auf die unterschiedlichen Kundentypen einzustellen und effektiv zu interagieren. In schwierigen Situationen entwickeln sie die erforderliche Geduld und Ausdauer. Sie leben die verschiedenen Rollen mit einer hohen Verhaltensflexibilität: Sie sind offen, einfühlsam, kreativ, fair, selbstsicher und durchsetzungsfähig. Sie wissen welche Strategien und Verhaltensweisen wann wirksam sind, um somit für beide Seiten ideale Ergebnisse zu erzielen.

### Die Teilnehmer werden...

- ihre Kommunikationsfähigkeit und Verhandlungskompetenz weiter steigern.
- eine hohe Selbstakzeptanz und daraus das nötige Selbstvertrauen entwickeln.
- bewusste und unbewusste Signale der Kunden erkennen und lösungsorientiert nutzen.
- eine hohe Verhaltensflexibilität besitzen, um sich situativ auf die unterschiedlichen Anforderungen einstellen zu können.
- lösungsorientiert denken und Entscheidungsalternativen mit Wahlmöglichkeiten entwickeln.
- schwierige Situationen aushalten, dabei Geduld und Ausdauer entwickeln.
- ein Bewusstsein dafür entwickeln, dass negative Emotionen vorwiegend durch die eigenen Gedanken entstehen und nicht zielführende Gedanken in zielführende wandeln, um daraus das richtige Verhalten zu leben.
- Einwände und Widerstände des Verhandlungspartners erfolgsorientiert nutzen, wirksam und partnerzentriert argumentieren.
- Sympathie und Vertrauen aufbauen und vertiefen - Beziehungsmanagement auf hohem Niveau leben.
- Menschen und ihre Interessen getrennt behandeln.
- Verhandlungstaktiken und Verhandlungsstrategien erkennen lernen, um sich in Gesprächen darauf einstellen zu können.

- konsequent in der Sache bleiben, dabei offen und fair agieren.
- die Interessen des Kunden eruieren und mit ihm gemeinsam Lösungen entwickeln.
- Stimme, Sprache und Körpersprache wirksam einsetzen.



## Trainingsinhalte

### ▶ **Schärfen der Wahrnehmung, den Kunden verstehen**

*Kalibrieren: Entwickeln einer klaren und scharfen Wahrnehmung*

Für ziel- und erfolgsorientierte Verhandlungen ist eine feine, saubere Wahrnehmung die Basis, um sich auf den Kunden einstellen zu können.

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

### ▶ **Reiz-Reaktions-Muster**

*Kalibrierte Schleifen*

Durch unbewusste Reiz-Reaktions-Muster werden speziell in schwierigen Kundengesprächen oft kritische Situationen erzeugt, die das Selbstbewusstsein mindern und einen erfolgreichen Geschäftsabschluss verhindern.

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

### ▶ **Von der Selbstakzeptanz zur souveränen Selbstsicherheit**

*Selbstakzeptanz und die darauf aufbauende angemessene Selbstsicherheit sind die Basis für kompetentes Verhandeln*

Die Teilnehmer lernen welche unangemessenen Denkmuster bei Verhandlungen zu einem unangemessenen und somit Erfolg verhindernden Verhalten führen und wie sie diese verändern können, um schwierige Gespräche künftig professionell zu führen. Ist die Selbstakzeptanz nicht gegeben, dann nützen alle Verhandlungsstrategien nichts.



▶ **Kompetent wirken; nonverbal die Basis für Sicherheit erzeugen**

*Mit dem Brustton der Überzeugung und einer offenen und sicheren 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. Gerade bei schwierigen Kundengesprächen ist dies ein wichtiger Baustein zum Erfolg - oft der Unterschied, der den Unterschied macht.

▶ **Komplementäre Beziehungsgestaltung**

*Die Selbstdarstellungspläne schwieriger Kunden zu erkennen ist eine wichtige Voraussetzung für den dauerhaften Geschäftserfolg*

Die Teilnehmer lernen wie sie bei den Gesprächspartnern, die taktieren und blockieren, eine positive Verhaltensänderung herbeiführen. Erst dann können gemeinsame Lösungs- und Entscheidungsalternativen entwickelt werden.

▶ **Mit lösungsorientierten Fragen den Aufmerksamkeitsfokus des Gesprächspartners zieldienlich lenken**

*Mit hypnotischen Sprachmustern und lösungsorientierten Fragen führen bedeutet, die Richtung der Gedanken des Kunden erfolgsorientiert zu lenken*

Die Teilnehmer erlernen lösungsorientierte Fragetechniken und hypnotische Sprachmuster, die den Kunden von der Problemorientierung zur Lösungsorientierung führen.

▶ **Die Situation aus verschiedenen Blickwinkeln betrachten**

*In der Gesprächsvorbereitung, während des Gesprächs und in der Nachbereitung verschiedene Blickwinkel einnehmen*

Die Teilnehmer lernen das Modell der drei Wahrnehmungsebenen kennen und wie es anzuwenden ist. Durch diese zirkuläre Betrachtungsweise, aus Sicht des Verkäufers, Kunden und Verhandlungscoachs ergeben sich intelligente Lösungsalternativen.



▶ **Widerstände und Einwände wandeln, lösungsorientiert und ziel-führend argumentieren**

*Unsicherheiten des Kunden offen und überzeugend beantworten und zu einer gemeinsamen Entscheidungsalternativen führen*

Die Teilnehmer lernen wie Widerstände und Einwände lösungsorientiert genutzt werden und wie man sie zur Vertiefung der Vertrauensebenen und zur Entscheidungsfindung nutzt. Zustimmungssignale werden aus den Widerständen/Einwänden gefiltert und für einen weiteren Schritt zur Entscheidung genutzt. Sie erlernen die lösungsorientierte Einwandsbehandlung in 9 Schritten und die Methode des Reframings.

▶ **Verhandlungstaktiken und Verhandlungsstrategien**

*Manche Kunden versuchen sich durch Taktiken und Strategien einseitige Vorteile in der Geschäftsbeziehung zu verschaffen*

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

▶ **Offen und fair verhandeln, mit dem Verhandlungspartner Win-Win-Lösungen erarbeiten und vereinbaren**

- *Das Harvard-Konzept: Die Philosophie lautet - Hart in der Sache, sanft zu den Personen. Die vier Prinzipien: Sachbezogen diskutieren – Interessen abwägen – Optionen suchen – Beweise erbringen. Die vier Eckpfeiler Mensch – Interesse – Möglichkeiten – Kriterien*
- *Verhandlungen strukturiert und strategisch vorbereiten*
- *6 Stufen des erfolgreichen Verhandeln*
- *Erfolgreich verhandeln mit dominanten Verhandlungspartnern*
- *Mein persönlicher Verhandlungs-Coach, Perspektivenwechsel im Gespräch*

▶ **Praxisübungen/Fallbeispiele, die im Vorfeld des Trainings von den Teilnehmern eingereicht werden**

*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 gelernte Wissen integriert und reflektiert.



## Zielgruppe

- Verkaufsleiter
- Key Account
- Verkäufer mit einigen Jahren Verkaufserfahrung
- Unternehmer und Geschäftsführer
- Einkäufer

## Trainingsmethodik

Die Trainingsinhalte werden vom Trainer erklärt und demonstriert. Durch Üben in Kleingruppen werden alle Elemente von der Wissensebene in die Verhaltens-ebene integriert. Es werden Techniken aus der Verkaufsrhetorik, Verkaufspsychologie, REVT, NLP genutzt. Die langjährige praktische Verkaufs- und Verhandlungserfahrung des Trainers fließt maßgeblich mit ein.

## Termine/Zeiten

Zweitägiges Training am: 26. + 27.06.2012  
von: 9 bis 17 Uhr, inkl. Kaffee- und Mittagspause  
in: Wiesbaden am Kureck, Wilhelmstraße 62  
Kosten pro Person: 690,- € zzgl. MwSt.  
max. Gruppengröße: 9 Teilnehmer

## 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



Mitglied im



# Faxanmeldung 0611 360 2094



Hiermit melde ich mich verbindlich an zum Training Erfolgreich verhandeln.

**KreuzerTraining**

**Vorname, Name:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Position:** \_\_\_\_\_

**Anschrift:** \_\_\_\_\_

**Telefon, Fax, e-mail:** \_\_\_\_\_

**Datum:** \_\_\_\_\_

**Unterschrift:** \_\_\_\_\_

<input type="checkbox"/> <b>Termin 1:</b>	26. + 27.06.2012	<b>Trainingsort:</b>	KreuzerTraining Wilhelmstraße 62 65183 Wiesbaden
<input type="checkbox"/> <b>Termin 2:</b>	Noch offen		
<b>Anmeldeschluss:</b>	19.06.2012	<b>Investition pro Person:</b>	690,-- € zzgl. MwSt.
		<b>Trainingszeiten:</b>	9.00 - 17.00 Uhr

## Teilnahmebedingungen

Die Trainingskosten sind sofort nach Rechnungsstellung ohne Abzug zahlbar. Im Betrag sind Trainings-Dokumentation und Zertifikat sowie Getränke im Seminarraum enthalten.

Bei Abmeldung nach Anmeldeschluss oder Abwesenheit während des Trainings sind die kompletten Trainingskosten zu bezahlen.

Sollten wir gezwungen sein das Training abzusagen, zahlen wir Ihnen den vollen Rechnungsbetrag zurück. Weitere Ansprüche können nicht geltend gemacht werden.