

Erfolgsfaktor Vertrieb

Verkaufsrhetorik & Verkaufspsychologie

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

1-tägiges Training

Verkaufsrhetorik & Verkaufspsychologie

Durch diese Trainingsmaßnahme werden die Mitarbeiter im Vertrieb ihre Verkäuferpersönlichkeit weiter entwickeln, sie werden 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. Genauso wird es für sie zur Selbstverständlichkeit gehören, stets die höchsten Preise im Markt zu erzielen. Hierzu benötigen sie eine hohe Verhaltensflexibilität - im Kontext Verkaufen leben sie mehrere Rollen. Sie sind flexibel, selbstsicher, souverän, einfühlsam, kreativ und durchsetzungsfähig. Sie wissen welches Verhalten und welche Strategien zielführend sind. Mit den richtigen Fragen eruiieren sie die Kauf- und Entscheidungskriterien sowie die Kaufmotivation der Kunden und lenken deren Aufmerksamkeitsfokus erfolgsorientiert. Sie erkennen die Kundensignale und nutzen sie wirksam für eine erfolgsorientierte Präsentation. Dem Kunden geben die das Gefühl, bei ihnen in den besten Händen zu sein. Sie lernen verschiedene Taktiken und Strategien der Verkaufsrhetorik und Verkaufspsychologie kennen, um Kundeneinwände und Bedenken verkaufsorientiert zu nutzen. Sie sind stets „Herr des Gesprächs“ und wissen wie sie das optimale Ergebnis erzielen. Sie nutzen die Dynamik des Gebens und Nehmens und erzeugen bei allen Beteiligten ein Win-Win-Gefühl.





Verkäufer, die überzeugen und beeinflussen

Die Fähigkeit, Kunden zu überzeugen und zu beeinflussen, gehört zu den Basisfähigkeiten von Verkäufern. Um hier erfolgreich zu sein, ist es wichtig, diese Fähigkeiten immer weiter zu entwickeln. Spitzenverkäufer wissen dies schon lange. Sie setzen Sprach- und Verkaufshypnose in ihrem Verkaufsalltag erfolgreich ein, um eine intensive Beziehung zu den Kunden aufzubauen, einen kompetenten und souveränen Eindruck zu hinterlassen und eine sehr hohe Abschlussquote zu erzielen.

Eine Verkaufsregel besagt: „Kunden entscheiden emotional und rechtfertigen logisch.“ Das heißt, dass die Kaufentscheidung des Kunden hauptsächlich emotional im Unterbewusstsein getroffen wird und nicht nur rational und logisch, so wie es oft kommuniziert und sicherlich gewünscht wird. Hier bietet die Verkaufslinguistik eine Menge Möglichkeiten, den emotionalen Entscheidungsprozess des Kunden erfolgsorientiert zu beeinflussen.

Die Verkäufer werden...

- ihre Wahrnehmung schärfen und somit wichtige Signale des Kunden erkennen und nutzen.
- eine hohe Verhaltensflexibilität besitzen, um sich situativ auf die unterschiedlichen Anforderungen einstellen zu können und 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.
- Entscheidungsprozesse bei Kunden beschleunigen und positiv beeinflussen, lösungsorientiert denken, kommunizieren und handeln.

- bei bereits kaufenden Kunden mit weiterem Potenzial die Geschäftsbeziehung gewinnbringend erweitern.
- verstehen, dass Kundenorientierung längerfristig nur durch eine konsequente Erfolgsorientierung und durch die Dynamik des Gebens und Nehmens möglich ist.





Trainingsinhalte

Kommunikationsregeln und Kommunikationsstörungen

- *Verbale und Nonverbale Kommunikation*

Informationen werden nicht so empfangen wie der Verkäufer sie zu übermitteln glaubt. Informationen werden vom Kunden generalisiert, getilgt und verzerrt

Die Teilnehmer lernen wie wichtig es ist, kundenorientiert zu kommunizieren, speziell im Verkaufskontext. Sie erfahren mehr über die Probleme mit den zwei Kommunikationshürden Schüchternheit und übertriebene Selbstdarstellung. Weitere Kommunikationsregeln wie klarer ehrlicher Selbstaussdruck, die richtige Sprachebene, wertfreier Austausch, Geben und Nehmen werden vermittelt.

Die Basis guter Verkaufspsychologie & Verkaufsrhetorik: Achtsames und absichtsloses Zuhören

- *Um den Kunden zu verstehen und seine Kaufsignale zu erkennen, muss man ihm offen und wertfrei zuhören*

Die Teilnehmer lernen und üben Techniken, die gutes Zuhören ermöglichen.

Fremd- und Marktwert

- *Zur Selbstsicherheit in der Kundenkommunikation gehört das Wissen um den eigenen Fremd- und Marktwert*

Erfolge werden am sichersten und auch am schnellsten durch das Prinzip des Gebens und Nehmens (WIN-WIN) erzielt. Dazu muss ich jedoch wissen, was ich dem Kunden biete, das ihm dabei hilft, seine Situation zu verbessern oder erfolgreich zu gestalten.

Schärfen der Wahrnehmung

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

Für ein ziel- und erfolgsorientiertes Kundengespräch ist eine hohe Wahrnehmung besonders wichtig, um sich auch rhetorisch 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 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.



Von der bedingungslosen Selbstakzeptanz zum unerschütterlichen Selbstvertrauen, hin zur souveränen Selbstsicherheit im Kundenkontakt

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

Die Teilnehmer lernen welche unangemessenen Denkmuster die Selbstakzeptanz und somit das Selbstvertrauen behindern und wie sie diese wirksam verändern können.

Verkaufpsychologie: Komplementäre Beziehungsgestaltung

- *Die Selbstdarstellungspläne schwieriger Kunden erkennen*

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

Kauf-/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.

Überzeugend und kundenorientiert kommunizieren und präsentieren

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

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

Verkaufsrhetorik und Verkaufpsychologie

- *Mit der richtigen Körpersprache und rhetorischen Stimmfiltern den Kunden überzeugen*

Die Teilnehmer lernen mit bewusst eingesetzter Körpersprache den Kunden zu markieren und mit wirksamen rhetorischen Stimmfiltern den Kaufentscheidungsprozess positiv zu beeinflussen.



Verkaufsrhetorik

- Hypnotische Sprachmuster im Verkauf
- Stimmuster: Ergotrop und trophotrop
- Stimmtraining (mit der eigenen Stimmen vertrauen aufbauen)
- Rhetorische Stimmfilter
- Emotions-Keyword-Platzierung
- Körpersprache und Stimme

Verkaufpsychologie

- Mit Körpersprache ziieldienlich negative und positive Signale aussenden
- VAK – Entscheidungsstrategie und Ankern
- Denk- und Entscheidungsfilter des Kunden eruieren
 - Überzeugungsmuster: VAK - Wiederholung; Intern – Extern
 - Motivationsmuster: Hin zu – Weg von; Zugehörigkeit – Macht – Leistungen
 - Verarbeitungsmuster: Detail – Global; Gleichheit – Unterschied
 - Beziehungsmuster: Sachorientiert – Menschenorientiert; Ich-bezogen – Anders-bezogen

Kundeneinwände verkaufsorientiert wandeln, zielführend argumentieren

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

Die Teilnehmer lernen wie sie erfolgreich auf Einwände, Vorwände, Bedingungen und Unsicherheiten des Kunden reagieren und diese zur Vertiefung der Vertrauensebenen und zur Entscheidungsfindung nutzen. Kaufsignale werden aus den Einwänden gefiltert und für einen weiteren Schritt zur Entscheidung genutzt. Sie erlernen die lösungsorientierte Einwandsbehandlung in 9 Schritten und die Methode des Reframings. Dazu wird die Basis für ein sich stetig weiterentwickelndes Argumentationshandbuch erstellt.

Rollenübungen mit praxisorientierten Fallbeispielen

- *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 gemeinsam reflektiert.



Methoden

- Vortrag und Demo durch den Trainer
- Üben in Kleingruppen

KreuzerTraining

Nutzen

Mit Hilfe dieses Trainings werden Ihre Verkäufer Verkaufsgespräche sicherer und zielorientierter führen. 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. Sie können ihre Verhaltens- und Kommunikationsweise den verschiedenen Kundentypen wirksam anpassen. Durch eine klare Struktur im Verkaufsgespräch ermitteln sie die Absichten und Wahrnehmungsfiler der Kunden, mit einer wirksamen Verkaufsrhetorik lenken sie dessen Aufmerksamkeitsfokus.

Mit einer kunden- und erfolgsorientierten Argumentation, souveräner Einwandsbehandlung sowie der Vereinbarung wirksamer Aktivitäten werden sie noch sicherer 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



Mitglied im

