



## Situationsgerechtes Verkaufen

### Die Situation

Viele Verkaufsgespräche laufen unter dem Motto: „Produkte anbieten“. Verkäufer neigen dazu, eine „Das-muss-raus“-Mentalität zu entwickeln, um möglichst viele, kurzfristige Erfolge nachweisen zu können. Dabei wird häufig übersehen, dass Kunden oft unscharfe Vorstellungen über ihren Bedarf haben und Hilfestellungen und Beratung aber keine „Belehrungen“ suchen. Viele Kunden haben mitunter den Eindruck, es sei ihnen etwas aufgedrängt worden oder die Verkäufer hätten nur an ihre Provision oder Prämie gedacht. Langfristige Erfolge und effektive Kundenbindung wird aber nur dann nachhaltig erzielt, wenn es gelingt, ein Vertrauensverhältnis aufzubauen, das dem Kunden die Sicherheit gibt, eine Lösung erhalten zu haben, die seinen Vorstellungen tatsächlich entspricht.

### Trainingsansatz

Anstelle „Produkte anbieten“ heißt es „Lösungen bewusst machen“

### Teilnehmer

Mitarbeiter, die verkäuferisch tätig sind und regelmäßig Kundenkontakte haben. Dabei können sowohl „Anfänger“ als auch „alte Hasen“ ihre verkäuferischen Fähigkeiten trainieren.

### Ihr Nutzen

Die Teilnehmer...

- » trainieren praktisch an persönlichen und konstruierten Situationen aus dem eigenen Verkaufsbereich
- » erarbeiten die Grundlagen einer personenorientierten Kommunikation
- » entwickeln Handlungsmuster auf der Basis der vorhandenen (oder zu erarbeitenden) Verkaufsstandards
- » erarbeiten und trainieren Möglichkeiten, Zusatzverkäufe richtig anzusetzen
- » erarbeiten und trainieren, wie Kundenwünsche und –Vorstellungen erfragt und richtig umgesetzt werden können
- » erarbeiten Möglichkeiten, Verkäufe höherwertig anzusetzen
- » setzen sich selbst überprüfbare und realistische Ziele

### Themen:

Grundlagen der zwischenmenschlichen Kommunikation; Zuhören als Schlüssel zum Verkaufserfolg; Situationen des Kunden richtig erfassen und als Verkaufsargument nutzen; Entscheidungen des Kunden herbeiführen; Verkaufsabschluss und Nachbearbeitung; Kundentypen und deren angemessene Behandlung; Psychologische Hintergründe beim Kaufen und Verkaufen.

### Methoden:

Lehrgespräche, Einzel- und Gruppenarbeiten, Rollen-Übungen, Video-Feedback, Coaching vor Ort