

Ihr Produkt sind Sie

Rhetorik im Verkauf

17.10.2006



Dr. R.C. Ulrich Wünsche
Uhlenburgstr. 28
32760 Detmold
Tel: 05231-982938
Mobil: 0170-9346264
Email: wuensche@drwuensche.de
Web: <http://www.drwuensche.de>

Dr. R.C. Ulrich Wünsche



- 1992 Promotion zum Dr.-Ing.
- 1992-1997 Leitende Vertriebstätigkeiten in mehreren internationalen Unternehmen des Präzisionsmaschinenbaus
- 1997-1999 Leiter zweier Geschäftsbereiche beim größten europäischen Schleifmittelhersteller
- 1998-2001 Vorsitzender der Kommission für gebundene Schleifmittel der FEPA (Europäischer Verband der Schleifmittelhersteller)
- 1999 Six Sigma Ausbildung bei GE Plastics in Worthington, Ohio
- Seit 2000 Master Black Belt und Gesamt-Projektbetreuer
- Seit 01.01.2003 selbstständiger Trainer und Coach mit Schwerpunkten Six Sigma und Ideenmanagement



Dr. Wünsche



Kommunikation ist tückisch

Gespräch planen

Gespräch einleiten

Bedarfe erfragen

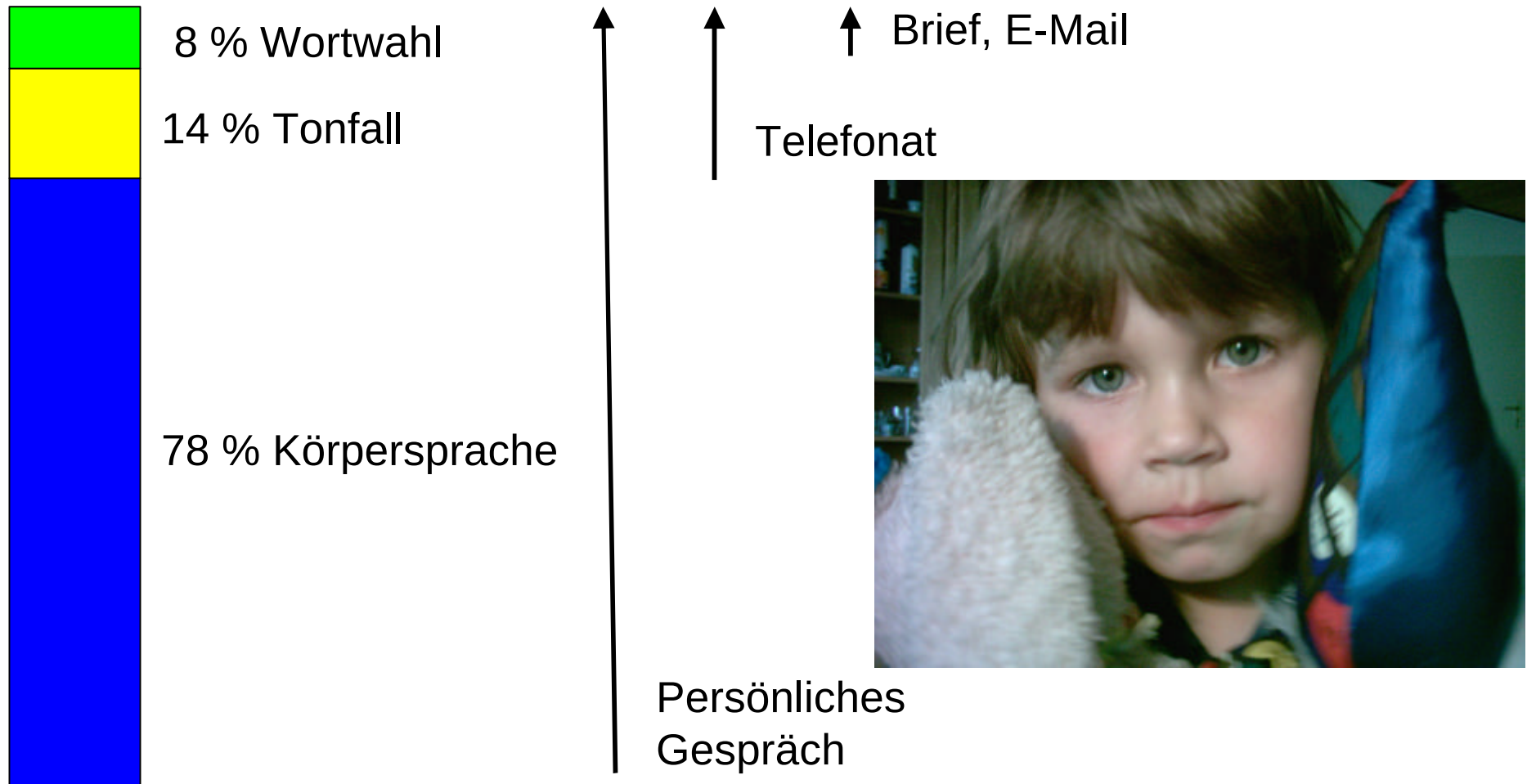
Lösungsansatz anbieten

Verbindlichkeit herstellen

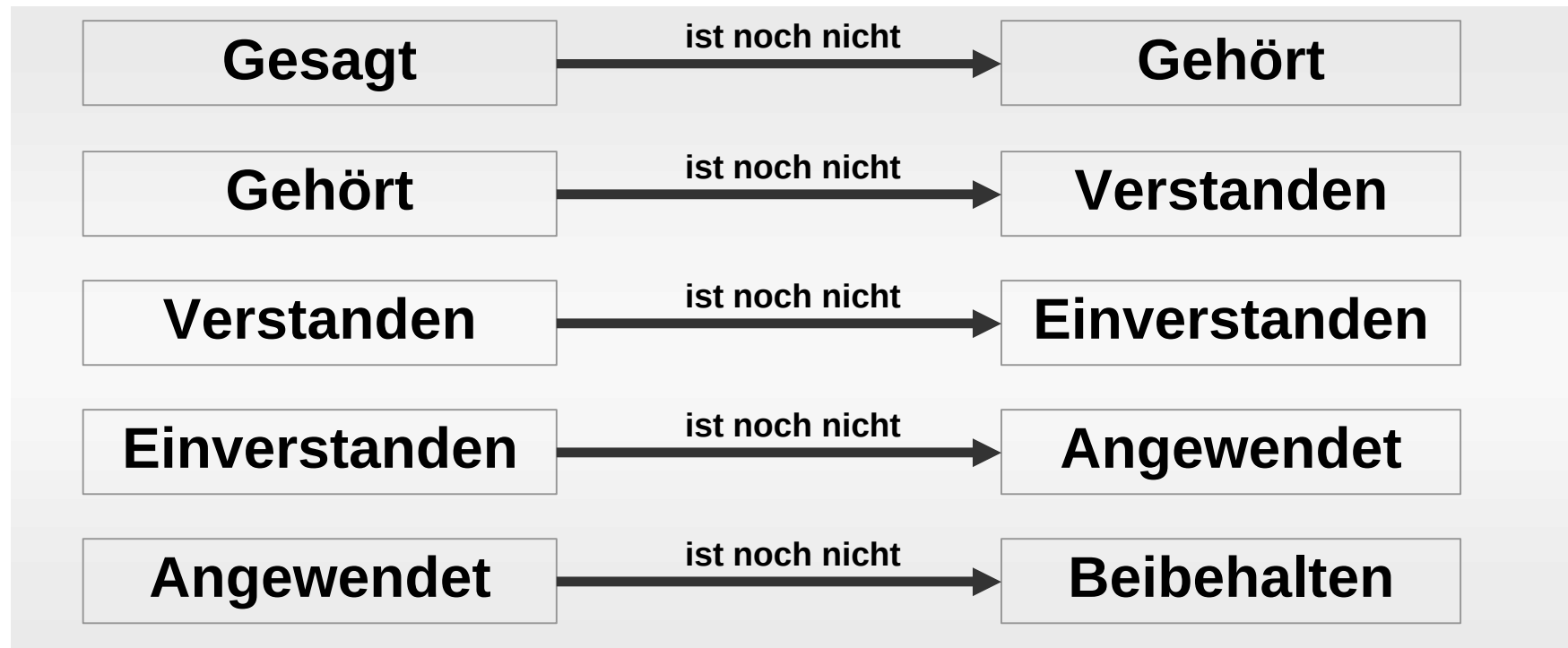
Zusammenfassung

Diskussion

Kommunikation ist mehr als das gesprochene Wort

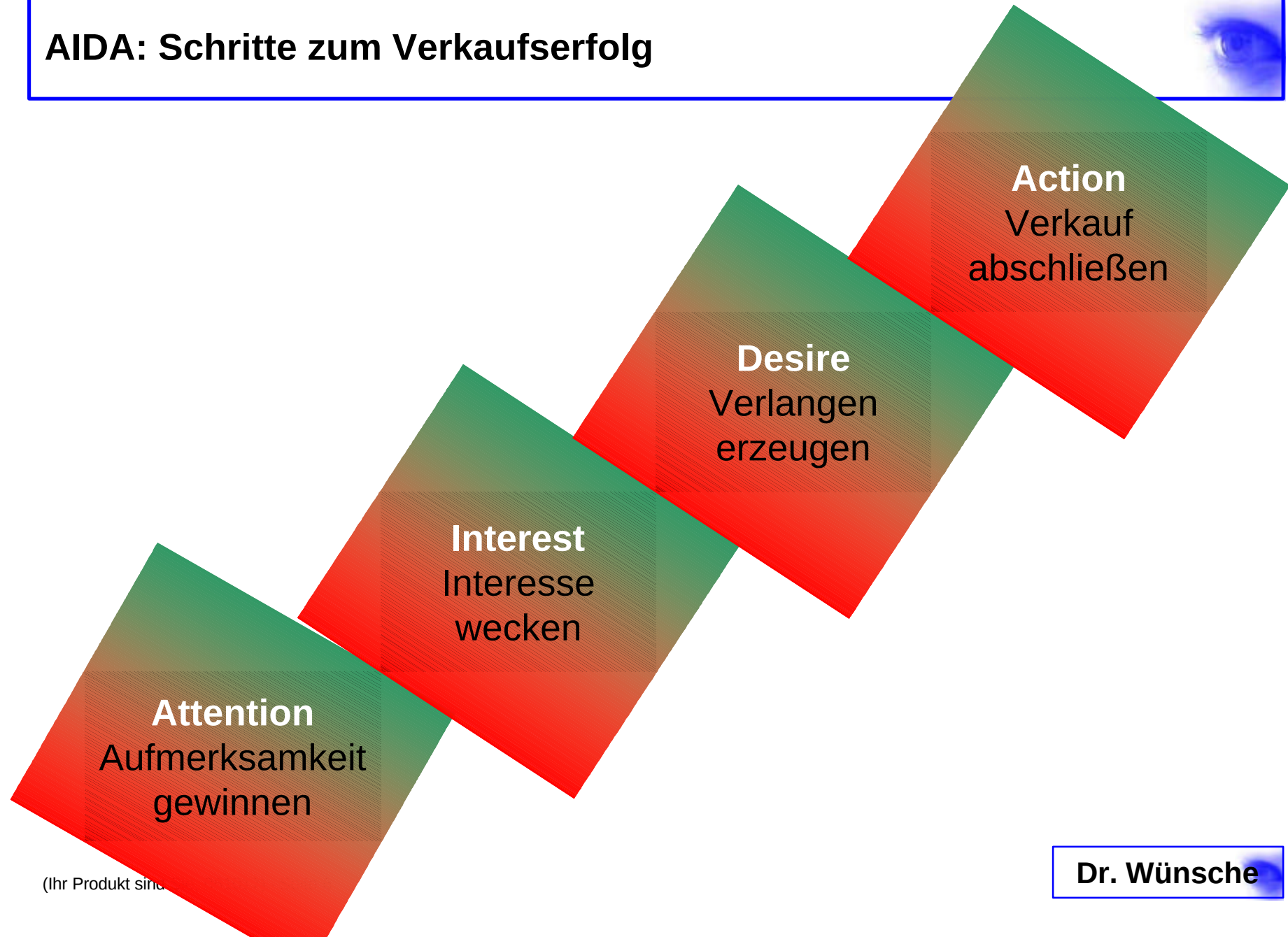


Kommunikationsprobleme in Verkaufsgesprächen



Gespräche unter Spannung führen sehr leicht zu Missverständnissen -
und aus Missverständnisse kann Misstrauen entstehen!

AIDA: Schritte zum Verkaufserfolg

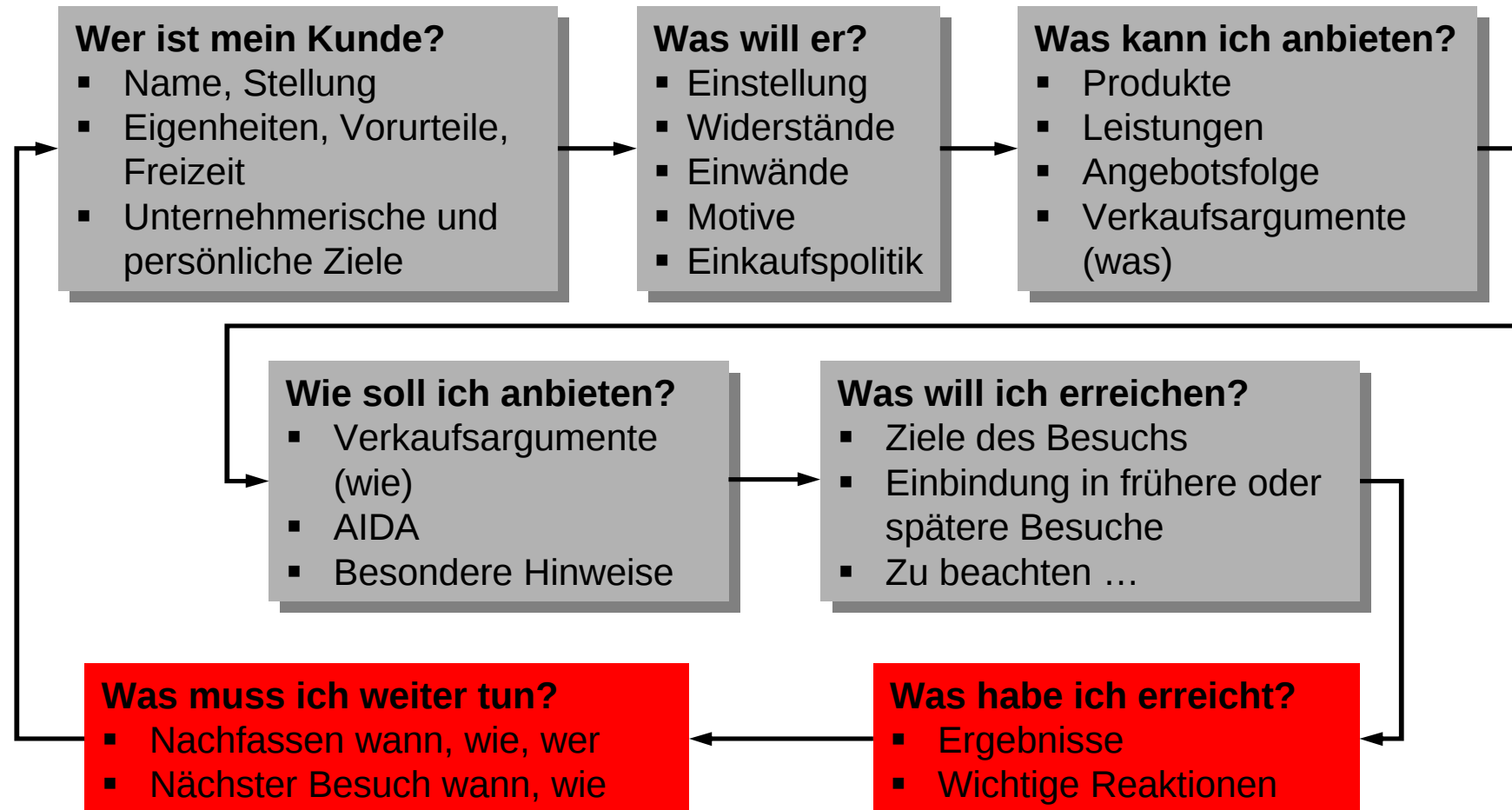


Dr. Wünsche

Verkaufsgespräche bestehen aus vier Phasen



Besuchsplanung wird durch Fragen gesteuert



Wir haben zwei Ohren und nur einen Mund: Zuhören!



Konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche



Kritische (Qualitäts-) Anforderungen

Sind alle Merkmale eines Produktes oder einer Dienstleistung,

- ... die eine zentrale Anforderung erfüllen
- ... für die der Kunde bereit ist, Geld auszugeben
- ... die die Kaufentscheidung maßgeblich beeinflussen

Statt Produkten Ideen verkaufen ...



Der Ton macht die Musik



Veränderung

Entwicklung

Kosten

Wirtschaftlichkeit

Problem

Herausforderung

Lieferschwierigkeiten

gesteigerte Nachfrage

Morgen

umgehend

Wir geben Ihnen

Sie bekommen

Teuer

hochwertig

Jetzt schleife ich mich selbst*



- Man könnte im Normalfall den Konjunktiv vermeiden
 - Selbstmordwörter: eigentlich, sollte, eventuell, normalerweise
- **Trotzdem müssen Sie aber aus der Reserve locken !!!**
 - Kindliche Trotzphase: Nein, trotzdem, aber, „Sie“-Aussagen
- **Wieso denn nicht? Das geht nicht, weil ...**
 - Der Lieblingsdialog mit meinen Kindern

*) Achtung, diese Folie entbehrt nicht einer gewissen Ironie

Jedes Gespräch wird mit einer Vereinbarung abgeschlossen



Sind die Gesprächsziele erreicht?

Was sind die nächsten Schritte?

Wer macht was bis wann?

Wann findet das nächste Gespräch statt?

Verkäufer behält Initiative

Einige einfache Regeln



- Wer sich mit seiner Mission identifiziert, gewinnt
- Wer in der Diskussion gewinnt, verkauft nicht
- Der Verkäufer führt durch offene Fragen
- Der gute Verkäufer bereitet sich optimal vor
- Einwandvermeidung ist besser als Einwandbehandlung

Zusammenfassung

- Kommunikation ist eine tückische Materie
- Verkaufsgespräche **gut vorbereiten**, durchführen, nachbereiten
- **Zuhören**, der Lösungsansatz muss den Bedarf erfüllen
- Den Lösungsansatz erläutern
- Zum Schluss eine wechselseitige **Verpflichtung eingehen**



Verschieben Sie den Fokus von Wirkungen zu Ursachen

**Wir haben keine Zeit,
den Zaun zu reparieren ...**



**... weil wir die Hühner
einfangen müssen!**