

Management-Beratung
Personalentwicklung
Dr. Schiefer & Partner
Im Äuble 24
72108 Rottenburg
Tel. 0 74 72 - 28 18 28
Fax 0 74 72 - 28 18 38

Das Akquise- und Beratungsgespräch

Dr. Hans Schiefer - TTR

Was zeichnet einen guten ersten Besuch aus?

Aus der Sicht der Kunden	Aus der Sicht der Anbieter
1. Der Verkäufer ist gut auf das Gespräch vorbereitet.	1. Der Verkäufer versteht die Bedürfnisse des Kunden.
2. Der Kunde fühlt sich gut verstanden.	2. Es werden gemeinsam klare nächste Schritte vereinbart.
3. Der Verkäufer versteht das Geschäft und die Branche des Kunden.	3. Der Verkäufer ist gut auf das Gespräch vorbereitet.
4. Der Kunde erhält keine allgemeinen, sondern auf seinen Bedarf zugeschnittene Informationen.	4. Verkaufschancen werden identifiziert und qualifiziert.
5. Es werden gemeinsam klare nächste Schritte vereinbart.	5. Der Verkäufer nimmt eher die Rolle des Zuhörers und weniger die des Präsentierenden ein.
6. Der Verkäufer demonstriert Fachkompetenz.	6. Der Kunde erhält keine allgemeinen, sondern auf seinen Bedarf zugeschnittene Informationen.
7. Die Lösung wird gemeinsam erarbeitet.	7. Der Verkäufer versteht das Geschäft und die Branche des Kunden.
8. Der Nutzen der Lösung wird herausgearbeitet und quantifiziert.	8. Der Nutzen der Lösung wird herausgearbeitet und quantifiziert.

Welche Fähigkeiten und Kompetenzen hat ein Verkaufsberater?

Was der Kunde erwartet	Rekrutierungskriterien aus Anbietersicht
1. Fachkompetenz	1. Soziale Kompetenz und kommunikative Fähigkeiten
2. Verständnis für das Geschäft und die Bedürfnisse des Kunden	2. Professionalität.
3. Professionalität	3. Verständnis für das Geschäft und die Bedürfnisse des Kunden
4. Beratungskompetenz und kreatives Denken	4. Fachkompetenz
5. Organisationsfähigkeiten und Entscheidungskompetenz	5. Existierende Kontakte im Zielmarkt
6. Soziale Kompetenz und kommunikative Fähigkeiten	6. Beratungskompetenz und kreatives Denken



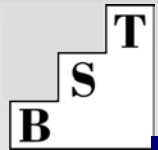
Was sind Bedarf und Bedürfnisse beim Kunden?

Der Bedarf entspricht dem Wunsch nach der Erfüllung überwiegend sachlicher Aspekte im Gespräch (z.B. Klarheit über Liefertermine)

Das Bedürfnis gibt Auskunft darüber, was dem Menschen persönlich wichtig ist.

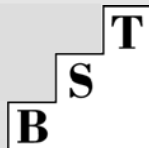
Welche Bedürfnisse zeigt der Kunde?

<p>Er wird ernst genommen. Man bemüht sich um ihn. Man macht mehr als normal. Man hat Zeit für ihn.</p>	<p>SELBSTWERT</p>
<p>Individuelle Betreuung. Nicht zu enge Terminierung</p>	<p>EIGENBESTIMMUNG</p>
<p>Er wird standesgemäß behandelt.</p>	<p>STATUS / RANG</p>
<p>Er wird auf keinen Fall benachteiligt.</p>	<p>GERECHTIGKEIT / AUSGLEICH</p>
<p>Er wird freundlich behandelt. Er bekommt Hilfe und Unterstützung.</p>	<p>ZUGEHÖRIGKEIT</p>
<p>Er fühlt sich gut informiert. Er hat keine Angst vor der Technik, weil er sich gut aufgehoben weiß.</p>	<p>SICHERHEIT</p>

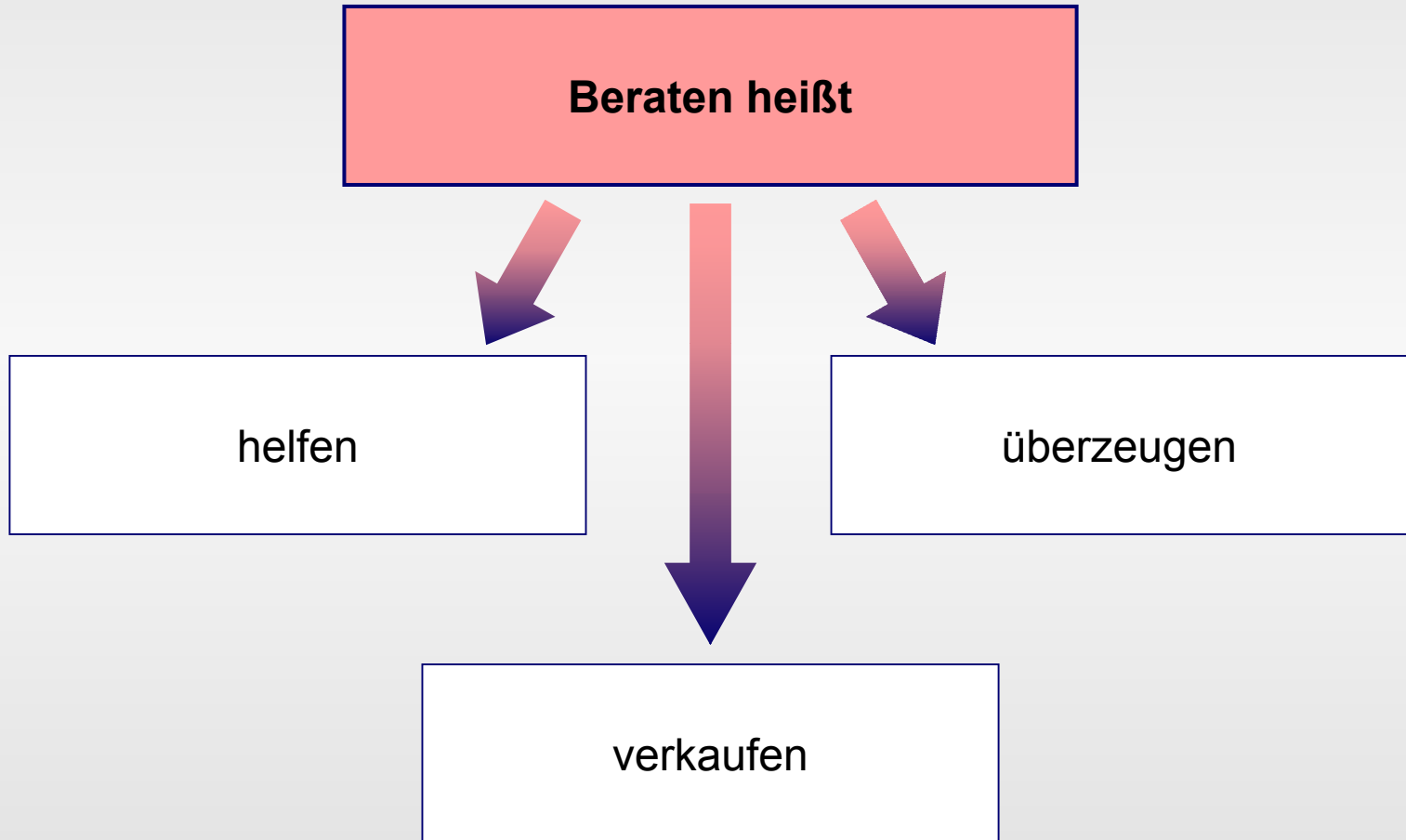


Beraten?

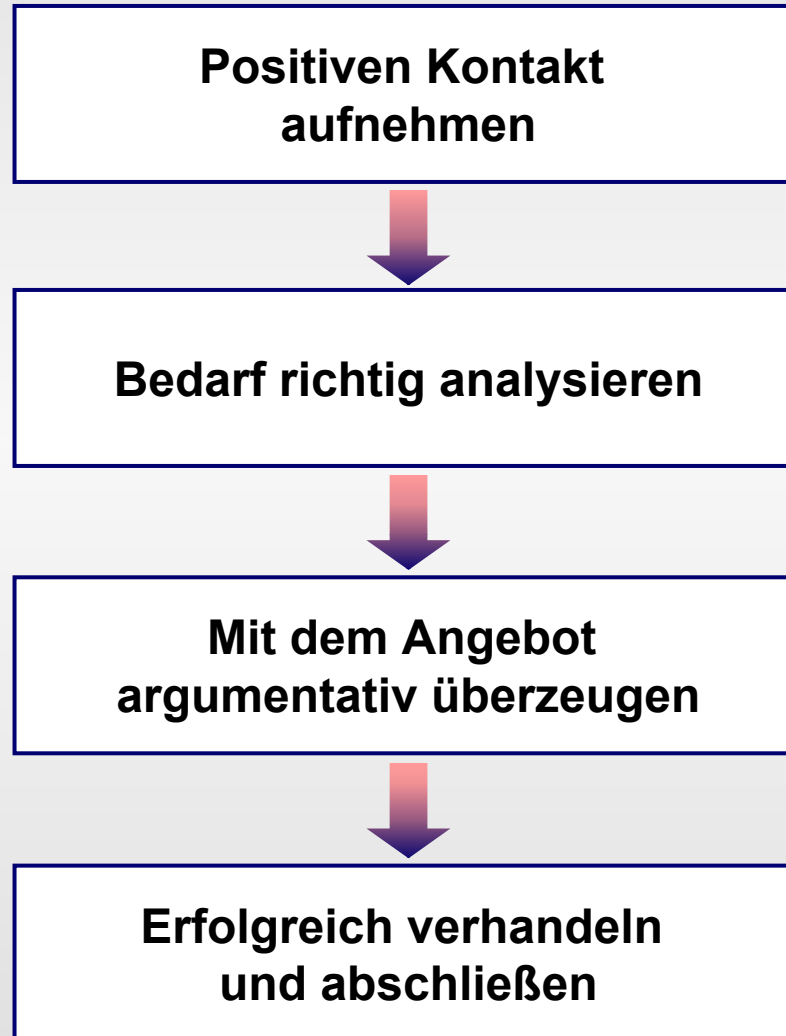
**Beraten ist die größte von Menschen
geleistete Kraft,
die die Wirtschaft in Gang hält.**



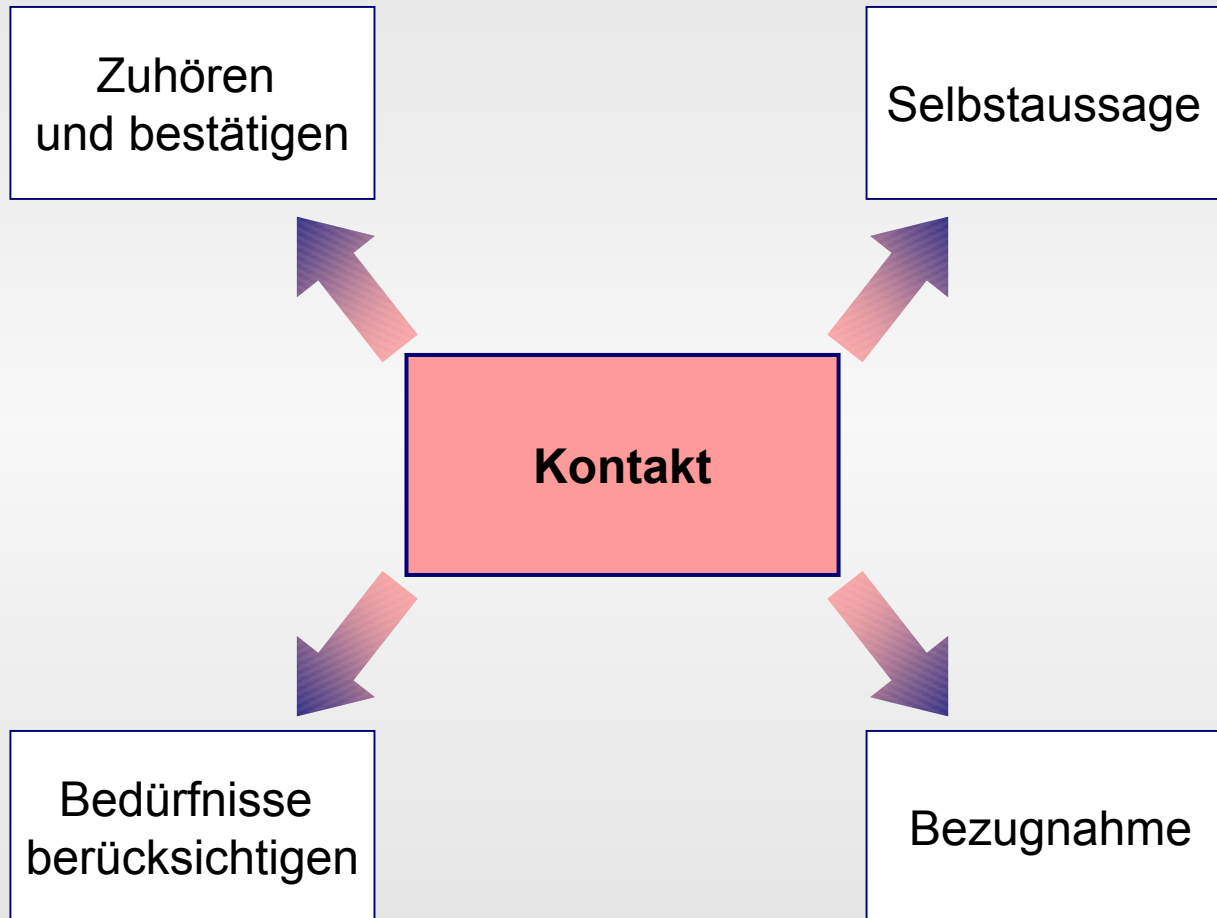
Was ist beraten?



Welchen Ablauf hat eine Verkaufsberatung?



Positiven Kontakt aufnehmen



Beispiele positiver Kontaktaufnahme

Situation

Telefonat: Gesprächspartner kurz angebunden

Erster Besuch bei neuem Kunden nach tel. Voranmeldung

Gesprächspartner weist darauf hin, dass er keine Zeit hat.

Erster Besuch bei neuem Kunden.

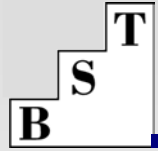
Äußerung

„Ich entnehme Ihrem Tonfall, dass mein Anruf jetzt nicht zu einem günstigen Zeitpunkt kommt.“ (Zuhören + bestätigen)

„Ich freue mich, Sie jetzt persönlich kennen zu lernen.“ (Selbstaussage)

„Ich sehe, Sie haben heute Wichtigeres zu tun.“ (Bedürfnis berücksichtigen)

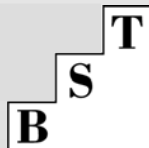
„Wir hatten vor zwei Wochen telefoniert und diesen Termin heute vereinbart.“ (Bezugnahme)

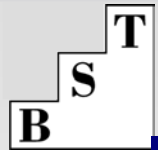


Bedarf richtig analysieren

Grundprinzip 1: Weniger reden - mehr zuhören!

Grundprinzip 2: Wer fragt, der führt und ist informiert!



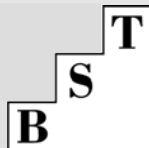


Beispiele von Bedarfsanalysen

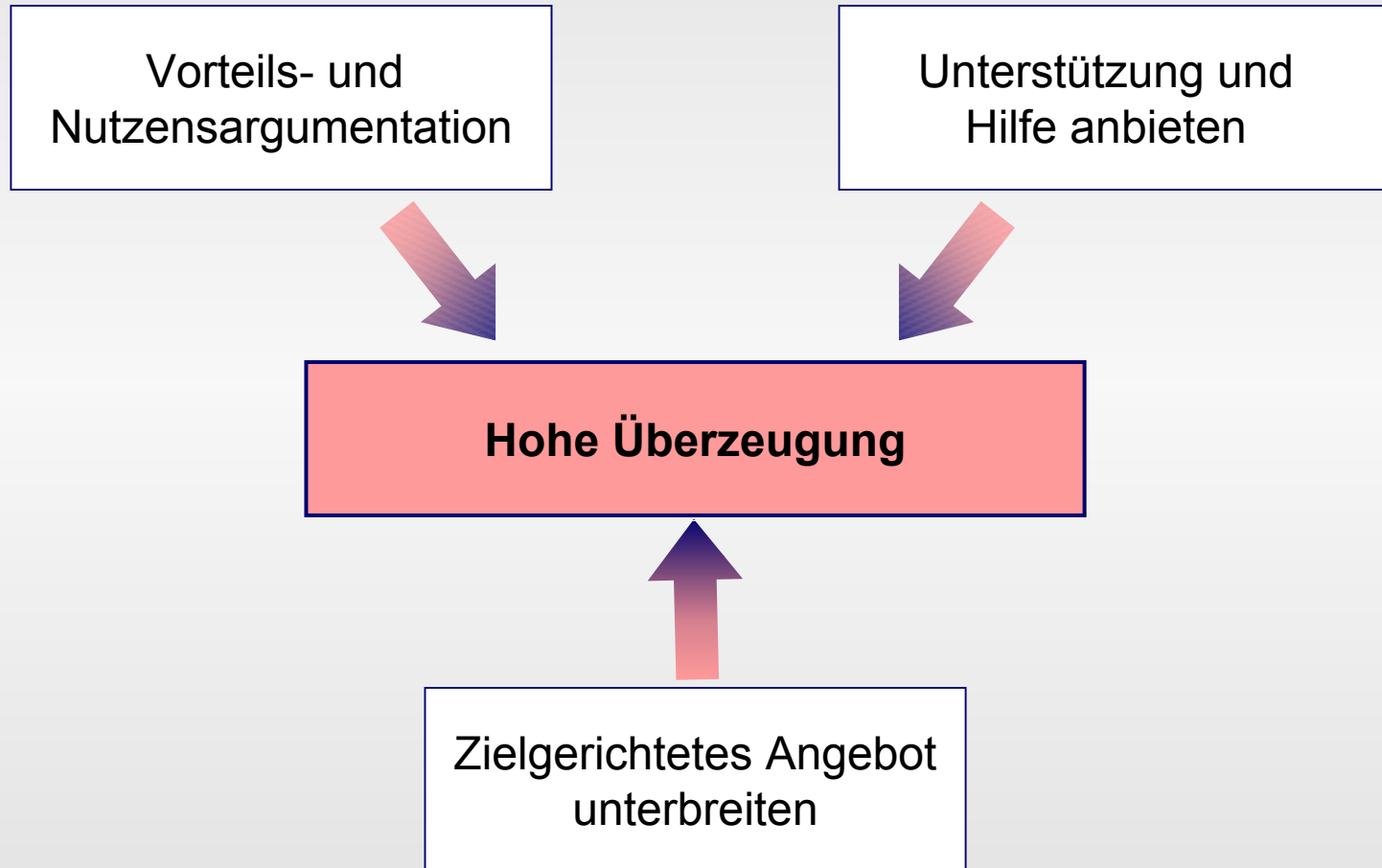
„Was ist für Sie bei einem Lieferanten am Wichtigsten?“ (offene Frage)

„Bis wann benötigen Sie diese Lieferung?“ (teilgeschlossene Frage)

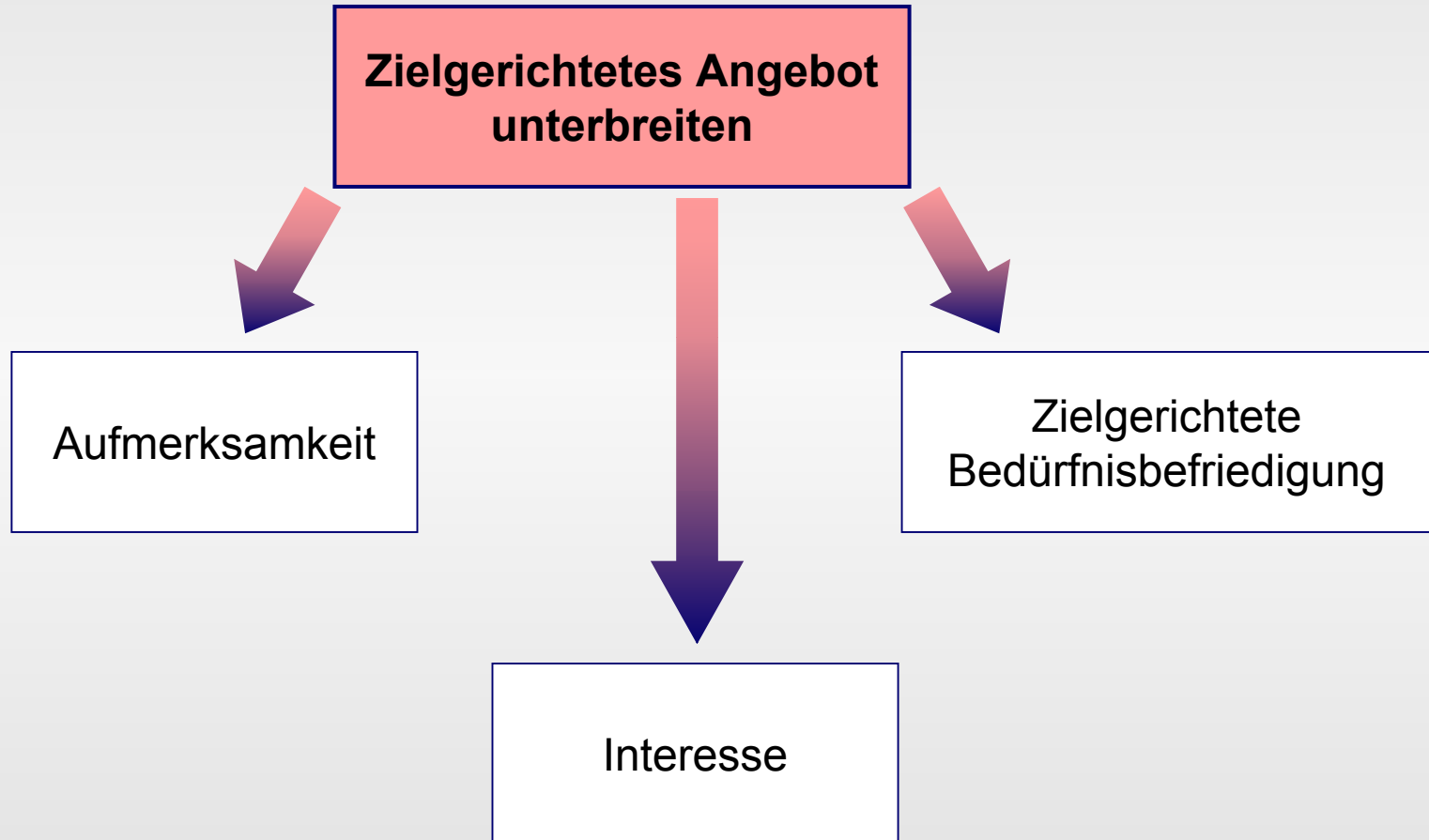
„Ist es Ihnen recht, wenn wir bis 1.12. liefern?“ (geschlossene Frage)



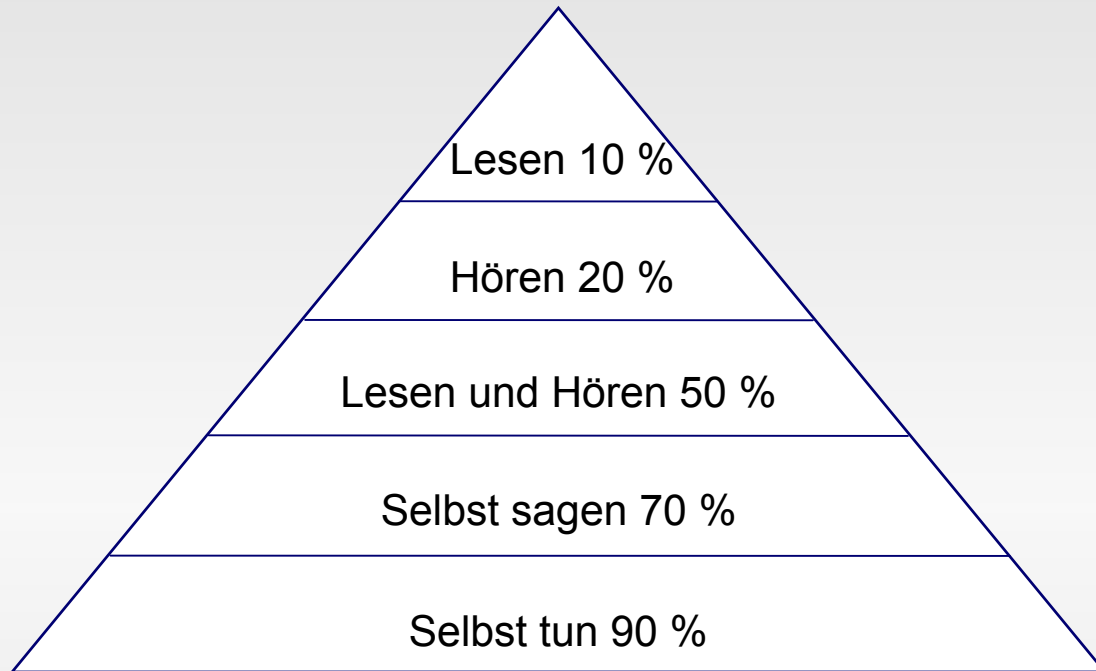
Mit dem Angebot argumentativ überzeugen



Zielgerichtetes Angebot unterbreiten



Das Interesse des Kunden wecken



Je weniger Sie sprechen, um so eher erfahren Sie etwas über die Wünsche, Vorstellungen, Fragen und Erfahrungen des Kunden.

Reden ist Silber, Zeigen ist Gold



Vorteilsargumentation

Beispiele

- „Ihr Vorteil ist es, dass Sie bei uns alles aus einer Hand bekommen.“
- „Ihr Vorteil ist es, dass Sie bei uns einer klaren Preispolitik begegnen.“

Die Vorteils- oder Nutzensargumentation ist dann besonders wichtig, wenn der Kunde negative Gedanken zu spezifischen Problemen formuliert. Jede Situation kann von zwei Seiten beleuchtet werden. Beleuchten Sie die positive Seite: **„Ihr Vorteil ist, ...“**



Unterstützung und Hilfe anbieten

Beispiele

- „Sie bekommen natürlich jede Unterstützung, die Sie brauchen ...“
- „Um Ihnen diese Aufgabe zu erleichtern, haben wir für Sie ein Informationspaket zusammengestellt.“
- „Damit Sie mögliche Stornofristen nicht versäumen, erhalten Sie persönlich von uns eine termingerechte Erinnerung.“

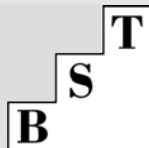
Unterstützung und Hilfe anbieten, ist vor allem bei Kunden wichtig, die aus sachlichen Gründen oder als Person unsicher sind. Die indirekte Botschaft für den Kunden lautet: **„Wir helfen Dir.“**



Erfolgreich verhandeln und abschließen

Verhandlungsstrategie festlegen:

- partnerorientiert
- lösungsorientiert
- gewinnorientiert
- machtorientiert
- manipulativ
- destruktiv





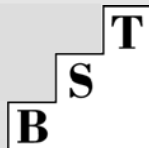
Vermutlicher Abschluss

- Achten Sie auf die sorgfältige Durchführung der systematischen Verkaufs-/ Beratungsphasen
- Beobachten Sie Ihre Kunden und achten Sie auf Kaufsignale
- Erwirken Sie Teilentscheidungen des Kunden und halten Sie diese schriftlich fest
- Bleiben Sie ruhig, bewahren Sie Ihren Humor und reden Sie eher weniger
- Zeigen Sie Entgegenkommen bei annehmbaren Kundenwünschen
- Wenn Sie wissen, dass der Kunde kaufen möchte, vereinbaren Sie mit ihm konkret das weitere Vorgehen



Welche generellen Regeln gelten für erfolgreiches Beraten?

- 1. Der Verkaufsberater sollte Branchenprofi sein.**
- 2. Kundenbedarf und Bedürfnis als Türöffner nutzen.**
- 3. Beim ersten Besuch bereits mit Kundenkenntnis punkten.**
- 4. Das schriftliche Angebot sollte Leistung und Preis auf einen Blick bieten.**
- 5. Keine Selbstdarstellung bei der Angebotspräsentation.**
- 6. Für saubere Auftragserfüllung sorgen.**
- 7. Aus Fehlern lernen.**





Viel Erfolg bei der Umsetzung!