



Geschäfte werden zwischen Menschen gemacht

✓ Vertrieb richtig gemacht

Effizienz und Effektivität

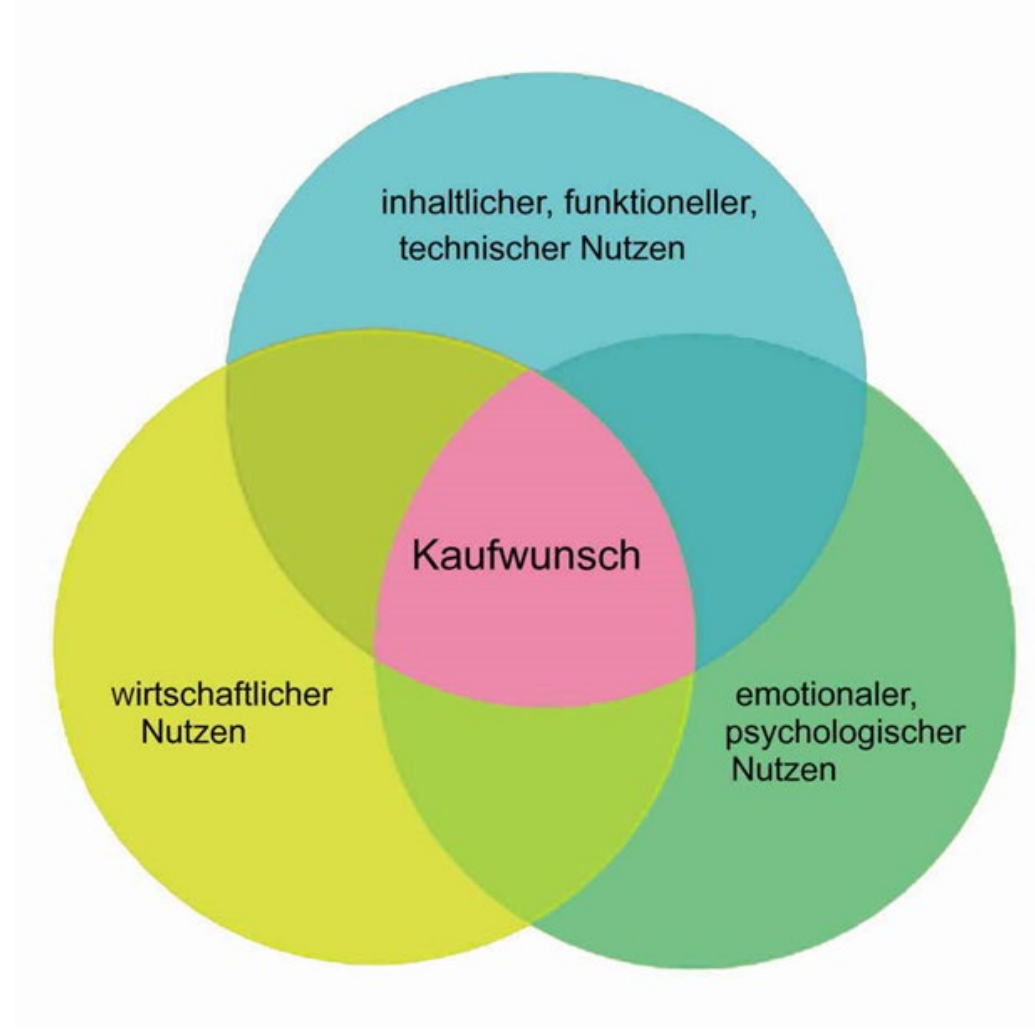


✓ Basics für Vertrieb, Terminierung und Profilverkauf



- ✓ **Menschen sind Egoisten**
- ✓ Nicht „ich“, „wir“, sondern „**SIE**“, „**IHR**“, „**Dein**“
- ✓ Lass deinen Kunden über sich reden – rede nicht (so viel) über dich
- ✓ Keine Negationen
- ✓ Merkmal vs. Vorteil / **Nutzen**

✓ Nutzenargumentation





Regel Nr.1



✓ Wirkung von Kommunikation



Wirkungsgesetz in der Kommunikation (Mehrabian, Albert & Ferris 1967)

- ✓ 7% sprachlicher Inhalt
- ✓ 38% stimmlicher Ausdruck
- ✓ 55% Körpersprache

Am Telefon

- ✓ 12% sprachlicher Inhalt
- ✓ 88% stimmlicher Ausdruck



Profilverkauf

✓ Profilverkauf



Beispiel:

- ✓ Offene Stelle auf der Kundenhomepage / Index = **Bedürfnis & Nutzen**
- ✓ Wenn kein AP genannt, Anruf an der Zentrale
- ✓ „Hallo Herr/Frau...mein Name ist Axel Walz, ich interessiere mich für die Stelle als.... Wer kann mir da helfen? (**Keine Firmierung**)“
- ✓ Schon wird man verbunden

✓ Profilverkauf



Beispiel:

- ✓ Ich habe gesehen Sie suchen.....,ist die Stelle noch Vakant? = **Verifizieren**
- ✓ Bei einem Ja: Super, mein Name ist..., ich bin von....und habe genau so einen MA
= **Nutzen**
- ✓ Ich schicke Ihnen das Profil gleich zu = **Vorschlag / NOA**
- ✓ Wie lange brauchen Sie es sich anzusehen? = **Absicherung**
- ✓ Nachfasstermin mit Uhrzeit vereinbaren (< 2 Tage) = **Druck**
- ✓ Geben Sie mir doch Ihre Mail, dann schicke ich Ihnen den Termin per Outlook in den Kalender = **Verbindlichkeit**

✓ Profilverkauf



Nachfass:

(Wenn mehr wie ein Profil verschickt wurde)

- ✓ Guten Tag Herr/Frau XY, welches Profil hat Ihnen besser gefallen?
- ✓so unterstellt man, dass ein Profil gefallen hat und formuliert positiv.
- ✓ **Ggf. „Referenzrahmen“**



Terminvereinbarung

✓ Terminierung

- ✓ Schnell auf den Punkt kommen – **15 Sekunden**
- ✓ Mit Unterstellungen arbeiten
- ✓ Suggestivfragen nutzen
- ✓ Fragen Sie nie **OB!**, nur **wann, wie viel, bei wem,....**
- ✓ Vorschläge machen (**Alternativfrage**)
- ✓ Auswahlmöglichkeiten geben (**NOA**)
- ✓ Verbindlichkeit = **Outlooktermin**



Tipps & Tricks

- ✓ Fantasiedurchwahl – „Sie sind doch für xy zuständig“
- ✓ Fantasiedurchwahl – „Dumm stellen“
- ✓ Fantasiedurchwahl – genervter Kunde
- ✓ Antwort die nicht verstanden wird



Abschluss

✓ Abschluss



- ✓ Druck & (künstliche) Verknappung
- ✓ Neid und Missgunst
- ✓ Selbstbezeichnung
- ✓ Hypothetische Fragen - **Vorwandbehandlungen**
- ✓ Alternativfrage / NOA
- ✓ Flummitechnik



Viel Erfolg