



Stufe 1

Das Training: Man hat nur eine Chance, einen ersten Eindruck zu hinterlassen. Dieser Eindruck entscheidet über Erfolg oder Misserfolg.

Um diesen ersten Eindruck in verschiedenen Gesprächs- und Verhandlungssituationen geht es in der ersten Stufe.

Wie bereiten wir uns gedanklich und praktisch optimal auf ein Telefonat und ein persönliches Gespräch vor?

Die richtigen Verhaltens- und Gesprächsmethoden, um den besten Einstieg in die 1. entscheidende Phase von Gesprächen und Verhandlungen zu erreichen (für Interessenten- und Kundentelefonate, für Erstgespräche, Empfehlungs-Gespräche, Preisgespräche etc.).

Inhalte: Telefonate und persönliche Gespräche und Verhandlungen.

- Die Vorbereitung und der Einstieg in ein Gespräch sind 90 % des Erfolges.
- Die „richtige“ Vorbereitung für Gespräche und Verhandlungen.
- Wie schaffen wir *vor* und *mit* den ersten Worten eine zielführende, positive Gesprächsatmosphäre?
- Der optimale Start in ein Gespräch.
- Einstieg und Argumentationsaufbau für die unterschiedlichen Gesprächs- und Verhandlungssituationen (bei Interessenten, Neukunden, Altkunden, Empfehlungsgespräch, Wiederbesuch).
- Die positive Selbstdarstellung des Profi-Vertrieblers
- Die richtige Mischung von Zuhören und Senden.



Stufe 1

Inhalte: (Fortsetzung)

- Wer fragt, der führt... und lenkt das Gespräch in die gewünschte Richtung
- Die vier feinen Instrumente in der ersten Phase des Gespräches, um Kundenmotive, -nutzen, -lösungen, -ergebnisse aufzubereiten und zu entwickeln.
 - Wie motivieren wir den anderen, aktiv mitzuarbeiten?
 - Das Gespräch führen, ohne zu dominieren.

Die Trainingsinhalte und Programmpunkte werden entsprechend der Wünsche und Forderungen der Verantwortlichen und der Teilnehmer ausgewählt und priorisiert.

- Lehrmethode:**
- Rollenspiele mit individueller Verhaltensanalyse
 - Videogestützte Übungen
 - Fallbeispiele *aus der Praxis* für die Praxis
 - Erfahrungsaustausch mit Zielkonkretisierung
 - Diskussion.





Stufe 2

Inhalte: Vertiefung der Werkzeuge und Gesprächssituationen aus Stufe 1
Rückblick auf die Praxisphase.

- Die vier feinen Instrumente in der ersten Phase des Gespräches, um Kundenmotive, -nutzen, -lösungen, -ergebnisse aufzubereiten und zu entwickeln.
- Wie entwickeln wir aus unserem Vorschlag das „eigene Baby des Kunden“?
- Der Kundennutzen im Mittelpunkt der Argumentation.
- Warum sollte der Kunde gerade mit mir das Geschäft machen?
- Ausbau von Stehvermögen, Festigkeit und Zivilcourage.
- Systematisches Argumentieren im Überzeugungs- und Durchsetzungsprozess.
- Welche der Werkzeuge kann ich auch während der Messe einsetzen?

Lehrmethode:

- Lehrvortrag
- Rollenspiele mit individueller Verhaltensanalyse.
- Videogestützte Übungen
- Fallbeispiele aus der Praxis für die Praxis.
- Diskussion.



Stufe 3

Inhalte:

Reflektion und Vertiefung der Werkzeuge und Gesprächssituationen aus Stufe 2

- Die richtige Einstellung zu Einwänden und wie machen wir sie uns zu Helfern und Freunden?
- Wie bestimmt der Profi, wann und welche Einwände kommen?
- Die Regeln der Einwandsbehandlung
- Lösungsbezogene Bearbeitung von Einwänden
- Das richtige Verhalten bei Gegenwind (in kontroversen Situationen)
- Preisgespräche
- Abschlusstechniken

Lehrmethode:

- Lehrvortrag
- Rollenspiele mit individueller Verhaltensanalyse
- Videogestützte Übungen
- Fallbeispiele aus der Praxis für die Praxis
- Diskussion



Stufe 4

Inhalte:

Über welche neuen Wege beschaffen wir uns Namen und Direktdurchwahl des Entscheidungsträgers?

- Die richtige Vorbereitung von Telefonaten
- Der richtige Umgang mit Vorzimmer/Sekretärin
- Der richtige Einstieg, um die erste Phase des Telefonats mit unserem Gesprächspartner positiv und zielorientiert zu entwickeln
- Mit welchen Telefontechniken erhalten wir einen verbindlichen Termin bei einem neuen potenziellen Interessenten, auch wenn schon andere gescheitert sind?
- Steigerung unserer Durchsetzungskraft am Telefon durch Sprechqualität und Wortwahl
- Wie erreichen wir unsere beiden klaren Ziele - entweder einen verbindlichen Termin oder einen Verkauf - bereits am Telefon?
- Das richtige Erfragen des Kundenpotenzials am Telefon

Lehrmethode:

- Lehrvortrag
- Rollenspiele mit individueller Verhaltensanalyse.
- Audiogestützte Übungen
- Fallbeispiele aus der Praxis für die Praxis.
- Diskussion.