

Modul 4: Gespräche eröffnen und beenden

½ bis 1 Tage

Ein guter Gesprächseinstieg wirkt sich in vielerlei Hinsicht aus: sowohl bei der Pflege der Kundenbeziehung als auch bei der Vertrauensbildung. Für Präsentationen gibt Ihnen die Kenntnis über die Wirkungselemente („Wir wirken immer“) Sicherheit und lässt das Lampenfieber rasch abklingen. Vielmals ist das Beenden von Gesprächen eine wertvolle Gelegenheit, sich bei der Gesprächszusammenfassung das Einverständnis des Kunden abzuholen und mit konkretem Verbleib die nächsten Schritte festzulegen.

1. Verkaufsprozess-Ablauf
2. Gespräch eröffnen beim Neukunden
 - A) Wirkungsgrundsätze
 - I. Dynamische Kettenreaktion der Sympathiewerte
 - II. Übergewichtung des Negativen gegenüber dem Positiven
 - III. Verhalten Sie sich „positiv“
 - B) Wirkung in Präsentationen
 - C) Vorgehen
 - I. Persönlichkeit
 - II. Kompetenz
 - III. Gemeinsame Interessen
 - IV. Win / Win
 - V. Positionierung
3. Eröffnen bei Wiederholungsbesuchen
 - A) Erfolgsspezifische Faktoren
 - B) Gesprächsstruktur
 - I. Zielformulierung
 - II. Nutzen
 - III. Kontrollfrage / Einverständnis-Quittung abholen
4. Gespräch beenden
 - A) Gesprächsstruktur
 - I. Zusammenfassen
 - II. Offerieren nächster Schritte
 - B) Dahinter stehende Absichten und Vorteile

½ Tag ohne Übung

1 Tag mit Übungen