

Effektivität im Verkauf

Drei Erfordernisse müssen erfüllt werden, wenn man als professionelle Verkaufsperson den persönlichen Verkaufsstil effektiv verbessern möchte:

Erstens muss sie sich selbst besser verstehen, auf die eigenen Stärken aufbauen, Schwächen als Verbesserungspotenzial anerkennen, und gleichzeitig berücksichtigen, dass unterschiedliche Kunden sie auch unterschiedlich wahrnehmen.

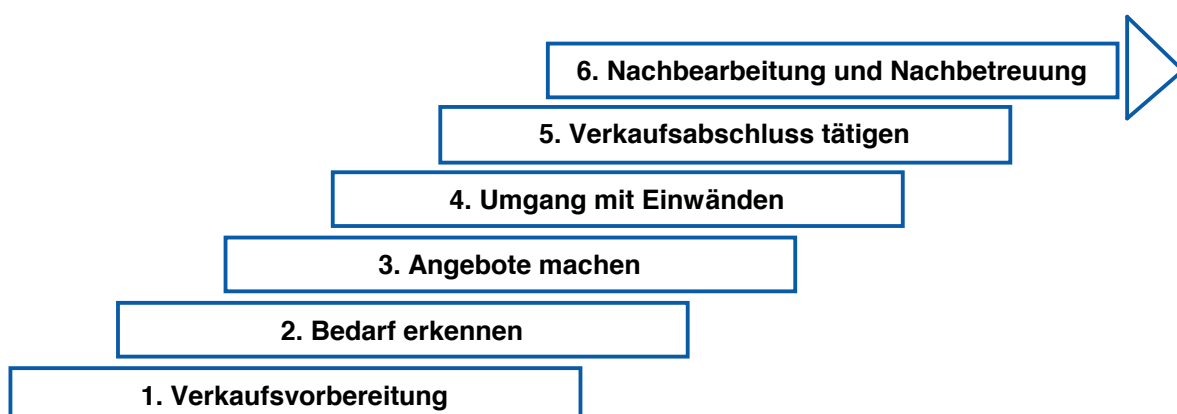
Zweitens sollte die Verkaufsperson lernen ihre Kunden in ihrer Andersartigkeit besser zu verstehen. Kunden unterscheiden sich voneinander dadurch, dass sie ganz individuelle Kaufgewohnheiten, Erwartungen, Bedürfnisse, Wünsche und Beweggründe haben. Diese Unterschiede sollten richtig wahrgenommen und interpretiert werden können, damit sie den weiteren Handlungsverlauf der Verkaufsperson zielführend bestimmen.

Drittens geht es nicht zuletzt auch darum, das Verhalten den Kundenerwartungen entsprechend anzupassen und den Kunden im Sinne des Verkaufserfolgs so zu behandeln, wie er behandelt werden möchte.

Dieses Modul soll dazu verhelfen diesen drei Erfordernissen Rechnung zu tragen, vor allem dann, wenn sie mit professionellen Insights Coachings und Trainings, sowie Aufbauworkshops verknüpft werden.

Untenstehend sehen Sie die sechs Phasen des Verkaufsprozesses, auf die in diesem Modul detailliert eingegangen wird. Nutzen Sie diese Analyse, um Ihre persönlichen Strategien für eine effektive Kundenbeziehung, für ein verbessertes Selbstverständnis und für ein optimiertes Verkaufsergebnis zu entwickeln.

Dieses Modul kann mit Insights Quest verknüpft werden - es handelt sich dabei um ein Verkaufsförderungsprogramm, das die unterschiedlichen Verhaltensstile und Verkaufskompetenzen in jeder Phase des Verkaufsprozesses vertieft behandelt.



Überblick Verkaufsstil

Diese Informationen geben einen grundsätzlichen Einblick in Peter Musters Verkaufsstil und die Art und Weise, wie er Kundenbeziehungen aufbaut.

Peter Muster ist im Verkauf selbstsicher und kreativ. Er ist sehr bestimmt und kann andere sehr gut überzeugen. Auch wenn er mit den Ansichten des Kunden nicht übereinstimmt, wirkt sich dies nicht negativ auf die Kundenbeziehung aus. Auch wenn er Kritik manchmal als persönlichen Angriff sieht, hindert ihn dies nicht daran die Gefühle anderer adäquat aufzugreifen und im weiteren Gesprächsverlauf zu berücksichtigen. In jeder Phase des Verkaufsprozesses sollte er zuerst den anderen zuhören und sich bemühen nicht zu sehr in die Verteidigungsposition zu gehen oder gar zurückweisend zu sein, wenn er meint kritisiert zu werden. Auch wenn manchmal seine Erwartungen mit denen seiner Kollegen und Kunden nicht übereinstimmen, wirkt sich dies dennoch nicht negativ auf die Arbeitsbeziehung aus.

Er neigt dazu, sich zu wichtig zu machen. Er kann mit schwierigen Menschen gut umgehen. Peter Muster ist redegewandt und durch seine bildhafte Sprache gelingt es ihm Zukunftsperspektiven plastisch zu vergegenwärtigen. Er übernimmt lieber Führungsaufgaben als sich dem Tagesgeschäft zu widmen. Wenn der Geschäftsverlauf ins Stocken gerät, könnte er davon profitieren, seine Mitarbeiter und Kollegen verstärkt in das Geschehen einzubeziehen.







Er sollte sich darin üben die Gefühle der anderen zu berücksichtigen. Auch könnte es für den Geschäftserfolg von Vorteil sein der Wertschätzung seiner Kunden mehr Ausdruck zu verleihen. Peter Muster ist gerne mit Kollegen zusammen, die seine Art schätzen. Routinemäßige Kundenverwaltung ist für ihn uninteressant, denn er braucht den Freiraum, um neue kreative Verkaufsideen zu entwickeln. Er stellt gute Fragen, neigt aber manchmal dazu, die Antworten nicht abzuwarten.

Persönliche Anmerkungen







Phase 1: Verkaufsvorbereitung

Das Verkaufen beginnt lange vor dem eigentlichen Verkaufsprozess und dauert nach dem effektiven Verkauf noch weiterhin an. Hier sind einige Anhaltspunkte, die Peter Muster berücksichtigen sollte, wenn er den Verkaufsprozess einleitet und auf den Kunden zugeht.

Peter Musters Hauptstärken bei der Verkaufsvorbereitung sind:

-  Flexibel zu reagieren und sich wechselnden Gegebenheiten schnell anzupassen.
-  Die Fähigkeit zu haben das Wichtigste vom weniger Wichtigem zu unterscheiden.
-  Erfolgreich zu sein im Vereinbaren von Gesprächsterminen.
-  Seinen Einfallsreichtum gezielt zu nutzen, um neue Wege und Möglichkeiten zu entwickeln.
-  Sich gedanklich auf die Verkaufschancen zu konzentrieren.
-  Seinen Arbeitseinsatz mit Beharrlichkeit und Willensstärke zu leisten.

Bei der Verkaufsvorbereitung sollte Peter Muster:







-  Die Ansichten seiner Kunden, die den seinen widersprechen, mehr gelten lassen.
-  Chancen für längerfristige Kundenbeziehungen verstärkt in Betracht ziehen und entsprechende Maßnahmen in die Wege leiten.
-  Andere Personen bei den Vorbereitungsmaßnahmen verstärkt einbeziehen.
-  Sich darin üben, genauer zuzuhören, sein Tempo zu reduzieren, um den Anliegen seiner Kunden mehr Aufmerksamkeit schenken zu können.
-  Mit mehr Offenheit und weniger Vorurteilen an die Dinge herangehen.
-  Nicht nur auf kurzfristige Geschäftserfolge abzielen.

Persönliche Anmerkungen







Phase 2: Bedarf erkennen

Ziel ist es das Kundenbedürfnis zu verstehen und daraus einen konkreten Bedarf abzuleiten. Die folgenden Anhaltspunkte könnten für Peter Muster in dieser Phase nützlich sein.

Peter Musters Hauptstärken bei der Bedarfserkennung sind:

-  Den Kunden zu ermutigen für Neues offen zu sein.
-  Die Kunden von der Notwendigkeit einer Veränderung überzeugen zu können.
-  Sich leicht auf die Kaufgewohnheiten seiner Kunden einstellen zu können.
-  So lange nachzufragen bis die letzten Unklarheiten beseitigt sind.
-  Die richtigen Fragen zu stellen, um den Verkaufsprozess zu beschleunigen.
-  Die Bedarfsanalyse mit konsequenter, ergebnisorientierter Ausrichtung zu tätigen.

Bei der Bedarfserkennung sollte Peter Muster:







-  Es vermeiden, nur geschlossene Fragen zu stellen.
-  Neben seiner Neigung zur Kopflastigkeit, immer wieder auch bei Entscheidungen seine Gefühle mit zu berücksichtigen.
-  Seine vorgefasste Meinung, dass nur er wisse, was für den Kunden richtig ist, kritisch hinterfragen.
-  Sich darin üben zuerst Fragen zu stellen, bevor er Antworten gibt.
-  Mehr Zeit investieren, um das Kundenvertrauen zu erhalten.
-  Bei Unklarheiten den Kunden immer anfragen.

Persönliche Anmerkungen







Phase 3: Angebote machen

In dieser Phase geht es darum, ein bedarfsgerechtes Angebot zu erstellen. Hierbei könnte Peter Muster folgende Anhaltspunkte beachten.

Peter Musters Stärken in der Angebotsphase sind:

-  Nichts aus den Augen zu verlieren.
-  Sich nicht von Trivialem ablenken zu lassen und den eingeschlagenen Lösungsweg fortzusetzen.
-  Eine starke, intelligente Ausstrahlung zu besitzen.
-  Seine Kreativität für die Beschreitung neuer Wege zu nutzen.
-  Die Dinge so auszudrücken, wie sie sind.
-  Seine Ideen mit hoher Selbstsicherheit und Kundenakzeptanz zu untermauern.

In der Angebotsphase sollte Peter Muster:







-  Die Anzahl seiner alternativen Vorschläge etwas mehr beschränken.
-  Dem Kunden mehr Aufmerksamkeit schenken.
-  Sich angewöhnen die Angebotsinhalte schriftlich festzuhalten.
-  Mehr Fragen stellen.
-  Sich mehr zurück nehmen und auf die Kundenerwartungen eingehen.
-  Nicht nur logisch argumentieren, sondern auch die emotionalen Aspekte zu Wort kommen lassen.

Persönliche Anmerkungen







Phase 4: Umgang mit Einwänden

Eine effektive Kundenbeziehung schließt auch eine professionelle Einwandbehandlung mit ein. Hierbei sollte Peter Muster folgendes berücksichtigen.

Peter Musters Hauptstärken im Umgang mit Einwänden sind:

-  Für jede Frage im Zusammenhang mit dem Einwand eine korrekte Antwort parat zu haben.
-  Mit klarer Argumentation und Einfühlungsvermögen auf den Kunden erneut einzugehen.
-  Sich persönlich der neuen Sachlage anzunehmen und mit Verantwortungsgefühl eine Lösung herbeizuführen.
-  Sich sofort auf jede, sogar kritische Situation entsprechend einzustellen.
-  Sich auf mögliche Einwände schon im Vorfeld mit unterschiedlichen Lösungsvarianten vorzubereiten.
-  Sich emotional zurückzuhalten.

Im Umgang mit Einwänden sollte Peter Muster:







-  Sich daran erinnern, wie wichtig es ist, Fragen zu stellen und zuzuhören.
-  Sich nicht mit allgemeingültigen Aussagen begnügen, sondern zur Sache kommen.
-  Sich damit anfreunden, dass der Kunde nicht nur über sachbezogene Argumente verfügt.
-  Bevor er Kundeneinwände bearbeitet, sich der Beweggründe vergewissern.
-  Sich weniger dirigistisch verhalten, denn er könnte dadurch arrogant wirken.
-  Den Kunden nicht als Gegner betrachten.

Persönliche Anmerkungen







Phase 5: Verkaufsabschluss tätigen

Nach erfolgreichem Durchlaufen der vorangehenden Verkaufsphasen, sind folgende Anhaltspunkte für den Verkaufsabschluss für Peter Muster von Nutzen.

Peter Musters Hauptstärken beim Verkaufsabschluss sind:

-  Speditiv und ergebnisorientiert zu handeln.
-  Stets eine optimistische Haltung einzunehmen.
-  Ein wachsames Auge für mögliche Kaufsignale zu haben und auf sie zu reagieren.
-  Mit Begeisterung den Kunden zum Kauf zu bewegen.
-  Zähigkeit und Hartnäckigkeit.
-  Mit hoher Selbstsicherheit seinen Geschäften nachzugehen.

Beim Verkaufsabschluss sollte Peter Muster:







-  Strukturierter vorgehen.
-  Stets auf Klarheit Bedacht nehmen auch wenn er meint, dass es nicht notwendig wäre.
-  Respektieren, dass manche Kunden für die Kaufentscheidung mehr Zeit benötigen.
-  Risiken möglichst gering halten.
-  Die bereits erzielten Ergebnisse im Auge behalten, bevor er zum Nächsten übergeht.
-  Zugeständnisse großzügiger machen.

Persönliche Anmerkungen







Phase 6: Nachbearbeitung und Nachbetreuung

Der Verkaufsprozess endet nicht mit dem Verkaufsabschluss. Eine erfolgreiche Kundenbeziehung steht und fällt mit Peter Musters effektiver Nachbearbeitung und Nachbetreuung, wenn er folgende Anhaltspunkt nicht aus den Augen verliert.

Peter Musters Hauptstärken in der Nachbearbeitung und Nachbetreuung sind:

-  Das, was er in Angriff nimmt, mit Überzeugung zu verwirklichen.
-  Neue Verkaufschancen zu orten.
-  Stets auf Bewährtes zurückzugreifen.
-  Jede Gelegenheit für weitere Verkaufsabschlüsse wahrzunehmen.
-  Probleme so schnell als möglich zu lösen.
-  Serviceleistungen zu optimieren.

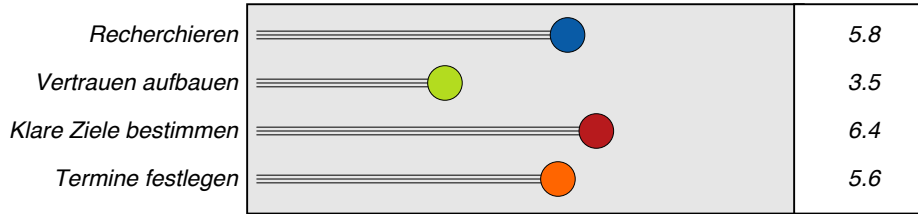
Bei der Nachbearbeitung und Nachbetreuung sollte Peter Muster:

-  Den nächsten Schritt klar und deutlich mit seinem Kunden vereinbaren.
-  Seinen Sprechstil verfeinern.
-  Bei der Nachbearbeitung mehr Besuche vor Ort einplanen.
-  Auch einmal ein "Danke" an seine Kunden richten.
-  Sich nicht beunruhigen, dass manche Dinge auch schief gehen können.
-  Berücksichtigen, dass es unterschiedliche Kundenbedürfnisse gibt.

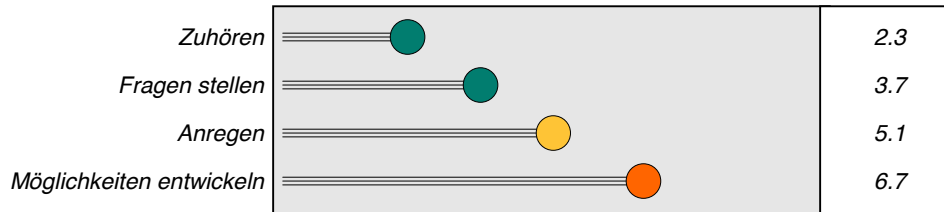
Persönliche Anmerkungen

Präferenzen im Verkauf

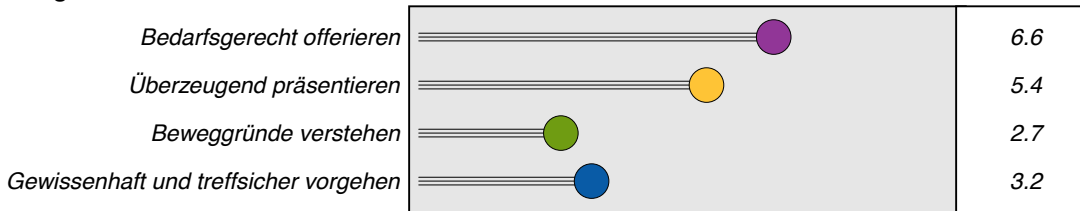
Verkaufsvorbereitung



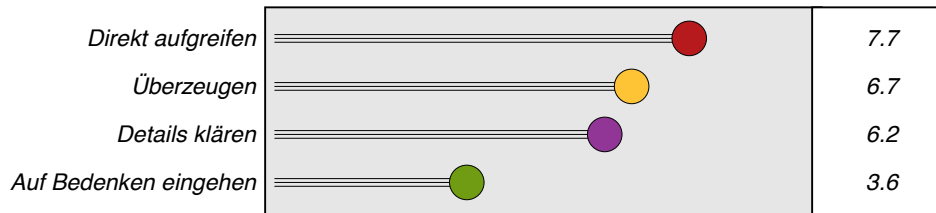
Bedarf erkennen



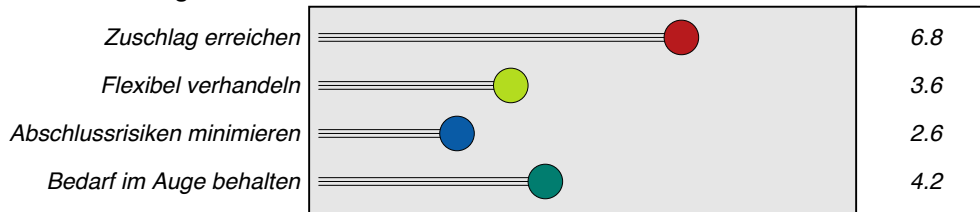
Angebote machen



Umgang mit Einwänden



Verkaufsabschluss tätigen



Nachbearbeitung und Nachbetreuung

