

Verkaufsgespräche, die Umsatz bringen: So optimieren Sie Ihre Kunden- kommunikation (inkl. Verkaufsskript!)

Mireille van Reenen

13

**Skript für
Verkaufsgespräche
(inkl. Tipps)**

Wie wir Kaufentscheidungen treffen

2.

Rationale Ebene

Wir brauchen faktische Argumente, um diesen emotionalen Kaufentschluss auch rational **rechtfertigen** zu können

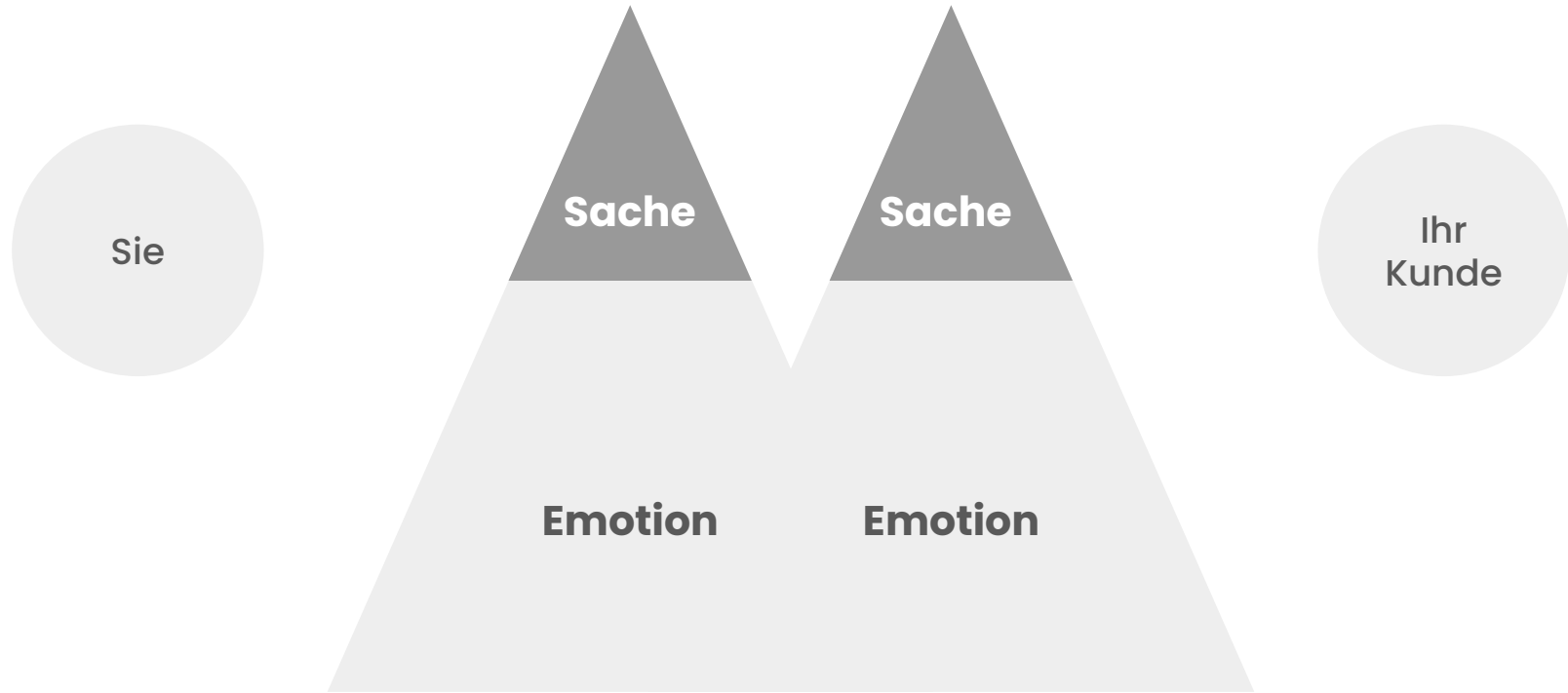
1.

Emotionale Ebene

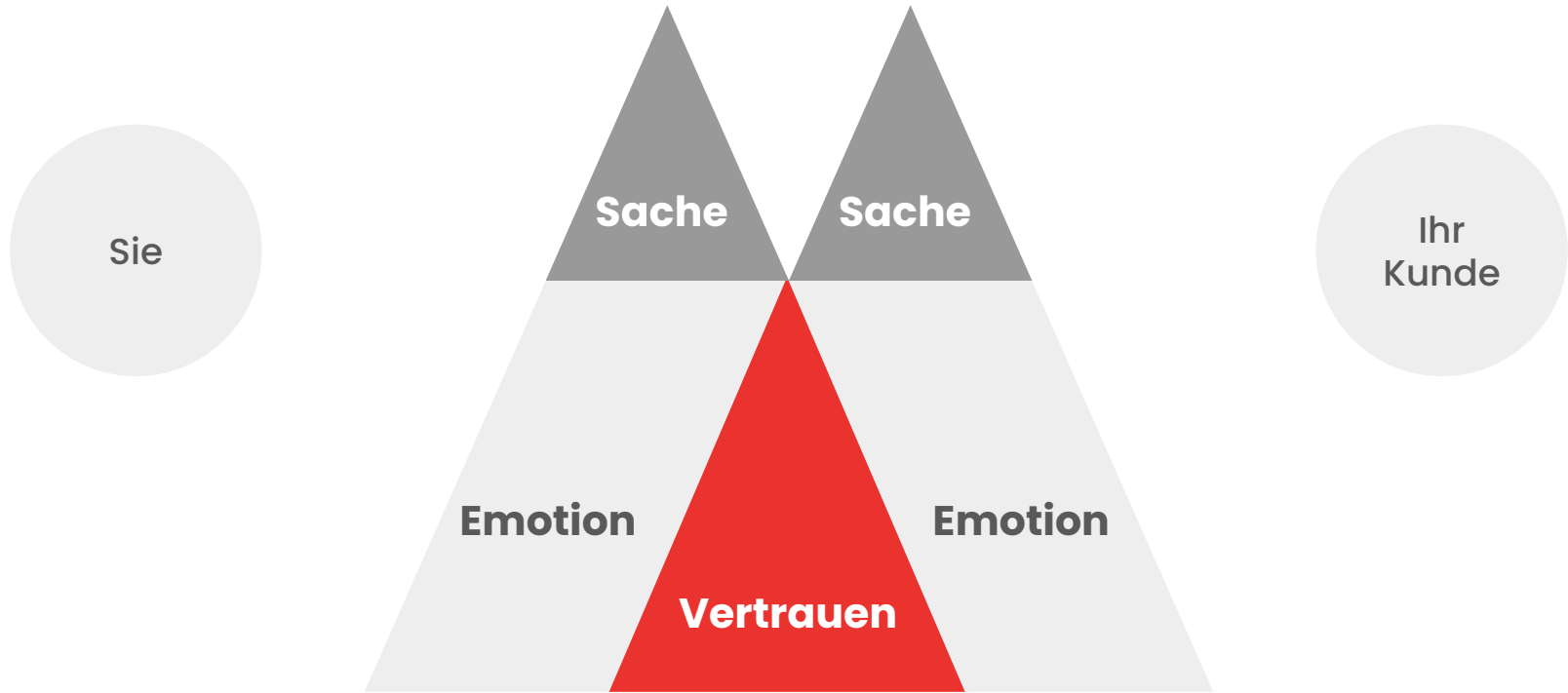
Wir kaufen Gefühle, die Erfüllung von Bedürfnissen, die Beziehung zu anderen Menschen

Menschen kaufen bei Menschen

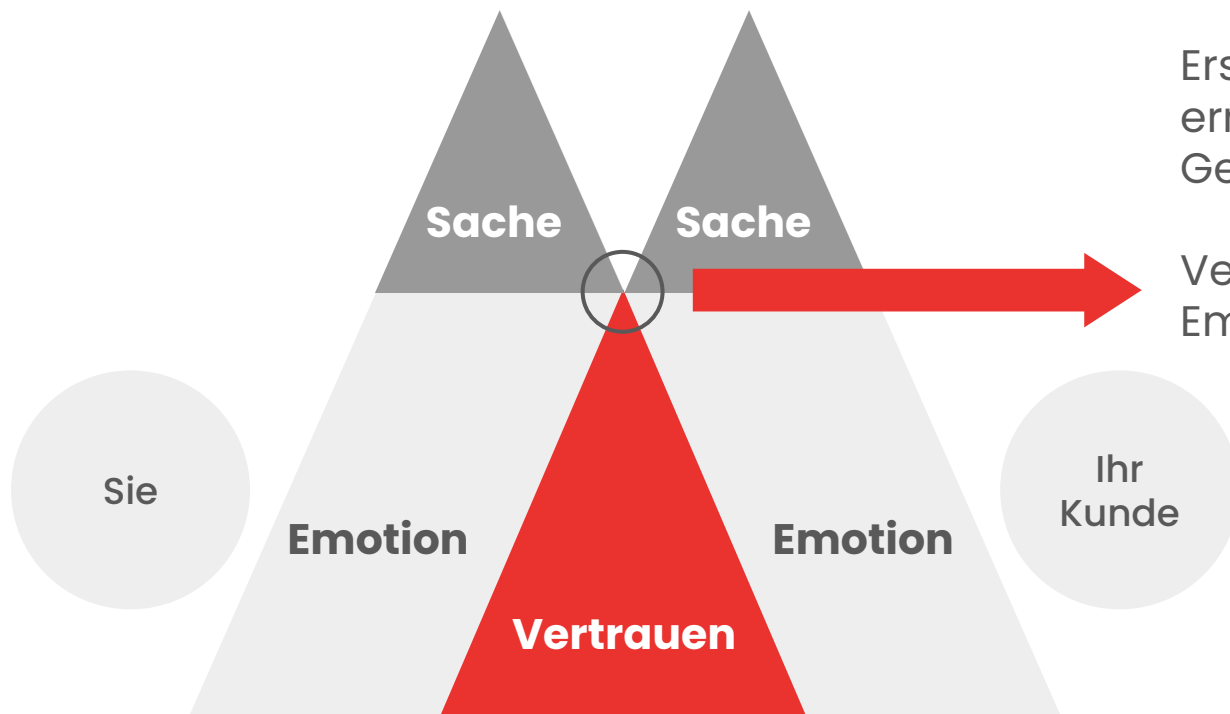
Wir Menschen: erst Gefühle, dann Fakten



Wir Menschen: erst Gefühle, dann Fakten



Erst dann: das Sachliche



Erst zu diesem Zeitpunkt erreicht man das Gegenüber mit der Sache!

Vertrauen → durch Emotionen & Gefühle

Während des Verkaufsgesprächs

Konzentrieren Sie sich auf:

- Ihrem Gegenüber zuhören
- eine auf gegenseitigem Verständnis basierende Kommunikation aufbauen
- Einblick in die Wahrnehmungen, Ängste, Geschichte und Perspektiven Ihrer Kunden gewinnen

NICHT:

- auf die Unterzeichnung eines Deals konzentrieren (oder wie dieser Deal aussehen wird)



Wenn es überhaupt ein
Geheimnis des Erfolges gibt,
so besteht es in der Fähigkeit,
sich auf den Standpunkt
des anderen zu stellen und
die Dinge ebenso von seiner
Warte aus zu betrachten
wie von unserer.

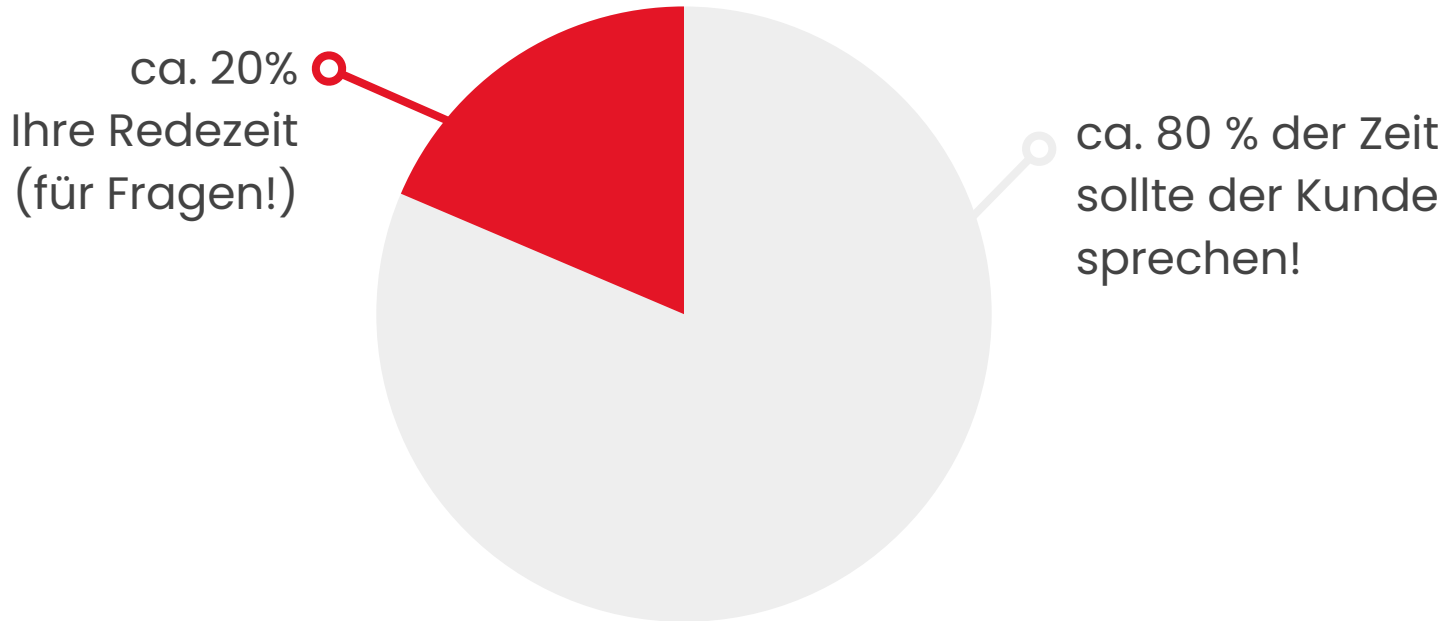
– Henry Ford –

www.entfalt.de

**“Anstatt ein Sales Pitch zu führen,
überlegen Sie, wie Sie Ihr Gegenüber ermutigen
können, sich Ihnen gegenüber zu öffnen”**

blackswanltd.com

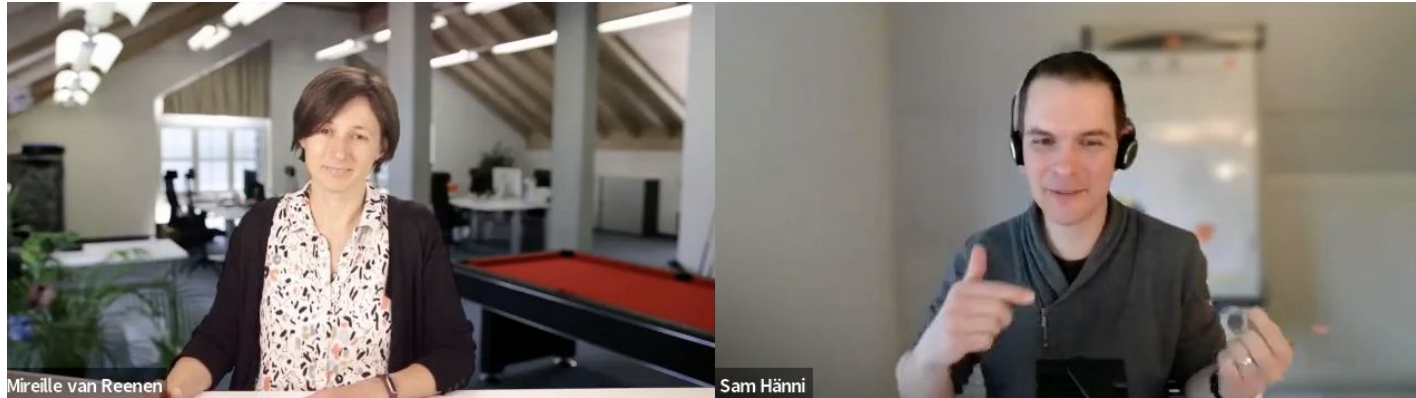
Sie stellen Fragen, verstehen Ihren Kunden und geben ihm das Gefühl, verstanden zu werden



Seien Sie wirklich neugierig



Ein Blick in unsere Küche: unsere Erfahrungen



Der Kunde hat
ein Problem
oder eine
Frage

**Was braucht Ihr Kunde,
um die Brücke zu
überqueren?**

Kundenproblem
oder Frage wurde
gelöst!

Unser Skript: Problem → “Kluft” → Angebot

Einführung

Jetzige Situation
verstehen

“Kluft” verstehen
und bestätigen

Ihr Angebot



Wichtig: die jetzige Situation gut verstehen

Einführung

Jetzige Situation
verstehen

“Kluft” verstehen
und bestätigen

Ihr Angebot

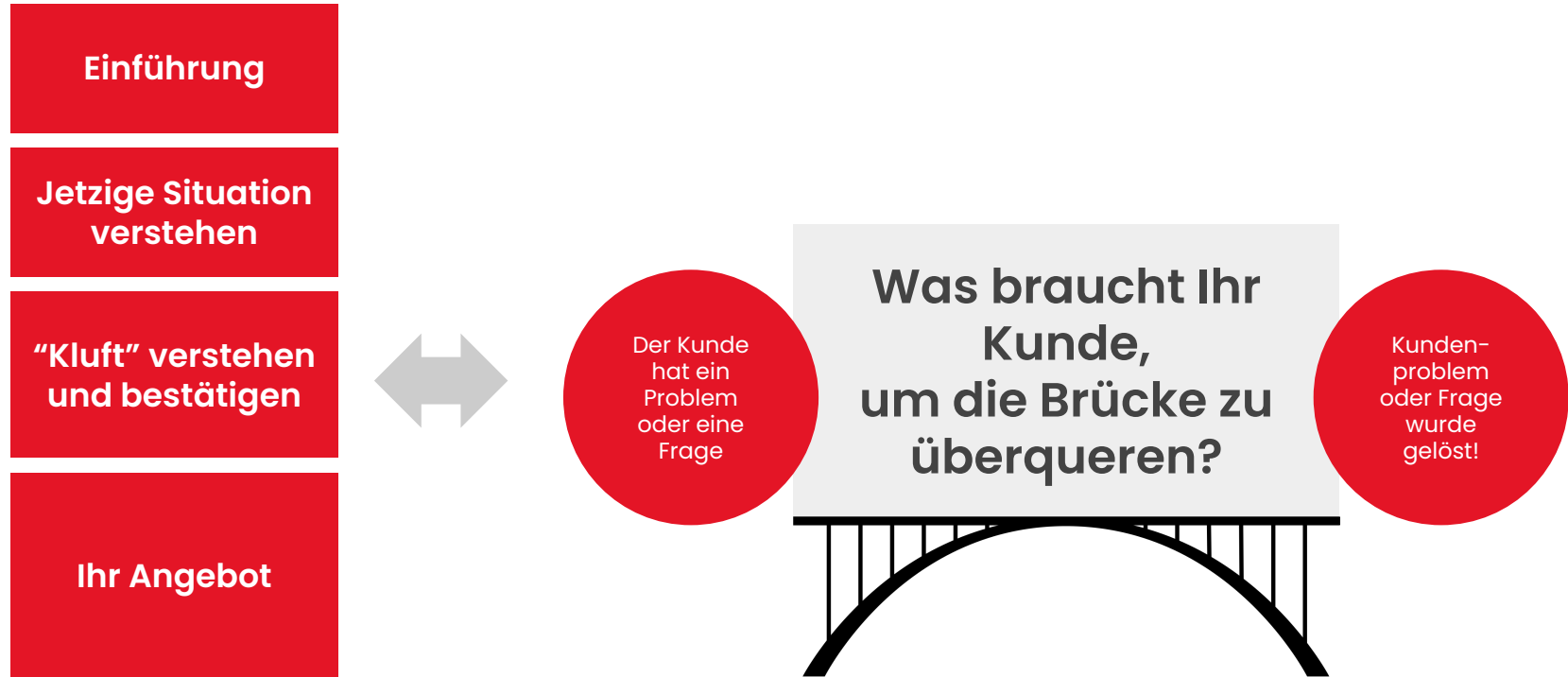
Zwischenstand

Bis jetzt haben Sie Information über:

- Was ist das Problem / die Frage des Kunden?
- Welche Lösung erhofft er sich?
- Welche Kompetenz erhofft er sich von mir?

Sie kennen sein Warum, können seine jetzige Situation wiedergeben, und sehen, was potenziell möglich ist

Wichtig: Lassen Sie den Kunden die Kluft erkennen



Wichtig: zuerst grob über Ihr Angebot reden

Einführung

Jetzige Situation
verstehen

“Kluft” verstehen
und bestätigen

Ihr Angebot

Erstmalige Benennung des Angebots:

- WAS und WIE
- Max 2 Minuten

Sie müssen grob darüber reden und es vage halten. Sprechen Sie nicht über die Prozesse oder die Features oder Ähnliches, denn Sie werden den rationalen Teil des Gehirns ansprechen und nicht den emotionalen.

Versuchen Sie den Fokus auf das *Ergebnis* zu richten und nicht auf die technischen Einzelheiten

Unser Skript in mehr Detail

Einführung

- "Small Talk"
- Ablauf erklären & Führung übernehmen
- Bestätigen: kann der Interessent selbst entscheiden?

Jetzige Situation verstehen

- Diagnose [5-10 Min]
- (Finde heraus, warum Interessent da ist)
- Schmerzpunkte finden [5-10 Min]

"Kluft" verstehen und bestätigen

- Ziel von Kunde verstehen
- Kunde gibt "Kluft" zu
- Commitment erreichen
- Die "Kluft" bestätigen und um Erlaubnis bitten, Rat geben zu dürfen

Ihr Angebot

- Offenbaren, worin Sie Experte sind
- Ihr Angebot nennen und erklären, wie es funktioniert [< 2 Min]
- Fragen beantworten
- Ihr Angebot nennen
- Abschlussfragen & Abschluss

Zweites Beispiel



Hinweis:

[20.04.2020 - Verkaufstraining inkl. Sales Script](#)

Was ist Ihr Skript?

Einführung

- ...
- ...
- ...

**Jetzige Situation
verstehen**

- ...
- ...
- ...

**“Kluft” verstehen
und bestätigen**

- ...
- ...
- ...
- ...

Ihr Angebot

- ...
- ...
- ...
- ...
- ...

support@swissmademarketing.com