



**GREGOR MINICHBERGER**

GESCHÄFTSFÜHRER ROX SALES

**IN WELCHER QUALITÄT FÜHREN IHRE  
MITARBEITER KUNDENGESPRÄCHE?  
WELCHE BESONDERHEITEN GIBT ES  
IN IHREM UNTERNEHMEN?**

### **ROX SALES**

**ROX-SALES.COM**

**OFFICE@ROX-SALES.COM**

**+43 664 6426485**

- ✓ trainiert höhere Qualität im Verkaufsgespräch
- ✓ damit Sie Ihre Ziele erreichen
- ✓ bildet Führungskräfte zum Sales Coach aus

### **VORBEREITUNG**

- Analysiert die Ausgangssituation und nutzt Dokumentiertes
- Hat langfristige und übergeordnete Ziele im Blick
- Hat klare Gesprächsziele und ein entsprechendes Drehbuch

### **GESPRÄCHSERÖFFNUNG**

- Nimmt angemessen verbal und nonverbal Kontakt zu Kunden auf
- Ist für Kunden positiv erlebbar
- Legt am Anfang mit Kunden das Gesprächsziel fest

### **BEDARFSERMITTLUNG**

- Stellt viele offene Fragen
- Kennt das Geschäftsmodell der Kunden
- Fokussiert die Fragen auf die Situation des Kunden
- Hört aktiv zu und macht sich Notizen

### **PRÄSENTATION**

- Zeigt Kunden nur das, was sie interessiert
- Verbindet Produkte und Dienstleistungen mit der Nutzenerwartung des Kunden
- Setzt Medien behutsam ein und ist mit dem Kunden im Dialog
- Stellt eine Verbindung zum Geschäftsmodell des Kunden her

### **ABSCHLUSS**

- Fasst die Bedarfe des Kunden zusammen
- Erkennt verbale und nonverbale Abschluss signale
- Führt Kunden angemessen zu einer Entscheidung



**GREGOR MINICHBERGER**

GESCHÄFTSFÜHRER ROX SALES

**IN WELCHER QUALITÄT FÜHREN IHRE  
MITARBEITER KUNDENGESPRÄCHE?  
WELCHE BESONDERHEITEN GIBT ES  
IN IHREM UNTERNEHMEN?**

### ROX SALES

ROX-SALES.COM  
OFFICE@ROX-SALES.COM  
+43 664 6426485

- ✓ trainiert höhere Qualität in Verhandlungen
- ✓ für mehr Abschlüsse

### VORBEREITUNG & ERÖFFNUNG

- Hat klare Ziele vorbereitet
- Hat Reaktionen auf Einwände vorbereitet
- Analysiert in vorliegenden Interessen sowie Werthaltungen und entwickelt auf deren Basis Lösungskorridore
- Entwickelt einen Plan B

### INTERESSEN & WERTE

- Geht nicht auf das "Verhandlungs-Pingpong" ein
- Stellt Interessen und Werthaltungen in den Mittelpunkt
- Ist im Kontakt mit den Kunden und stellt Gemeinsamkeiten zur Entwicklung einer Lösung heraus

### KUNDENFORDERUNGEN

- Ist flexibel im Umgang mit Kundenforderungen und kann es sich leisten, nicht darauf einzugehen
- Begegnet Kundenforderungen auf Augenhöhe
- Gibt nur etwas her, wenn er im Gegenzug auch etwas bekommt
- Stellt den Weg, über Forderungen zu Lösungen zu kommen in Frage und leitet zu einer Diskussion über Interessen und Werte über

### UMGANG MIT DIRTY TRICKS

- Hat Standfestigkeit und spricht Dirty Tricks des Kunden offensiv an
- Legt Prozesse offen und bietet eine Alternative für das weitere Vorgehen
- Geht ggf. in den Konflikt um die grundsätzliche Zusammenarbeit zu klären

### LÖSUNG & ABSCHLUSS

- Konkretisiert auf der Basis gemeinsamer Interessen und Werthaltungen Lösungsansätze
- Fragt viel, hört zu und ist im Kontakt
- Fixiert die Lösung



### GREGOR MINICHBERGER

GESCHÄFTSFÜHRER ROX SALES

IN WELCHER QUALITÄT FÜHREN IHRE  
MITARBEITER KUNDENGESPRÄCHE?  
WELCHE BESONDERHEITEN GIBT ES  
IN IHREM UNTERNEHMEN?

### ROX SALES

ROX-SALES.COM  
OFFICE@ROX-SALES.COM  
+43 664 6426485

- ✓ Coaching und Training für authentisches Verkaufen
- ✓ für mehr Sicherheit im Auftreten



### ZIELORIENTIERUNG

- Kennt übergeordnete Ziele und identifiziert sich damit
- Arbeitet fokussiert und setzt sich persönliche Ziele
- Plant Ziele und setzt sie beharrlich um

### KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEIT

- Hört zu und stellt gute offene Fragen
- Geht aktiv auf Menschen zu und stellt sich auf sie ein
- Lacht mit Kunden, auch in schwierigen Situationen

### EMOTIONALE STABILITÄT

- Bleibt unter Druck sachlich, ist aufnahme- und handlungsfähig
- Vertraut seinen eigenen Fähigkeiten
- Hat Emotionen auch in kritischen Situationen unter Kontrolle

### KONFLIKTFÄHIGKEIT

- Erkennt Konflikte rechtzeitig und spricht sie offen an
- Thematisiert eigene Interessen und Werthaltungen und erkennt die Motive anderer
- Arbeitet Möglichkeiten zur Konsensfindung heraus

### VERANTWORTUNGSBEWUSSTSEIN

- Kennt seine Entscheidungsbefugnisse und nutzt diese
- Steht zu seinen Fehlern und übernimmt hierfür auch Verantwortung
- Hat Mut auch zu unpopulären Entscheidungen
- Sucht bei Schwierigkeiten eigenständig Lösungen