

VERKAUFSKOMPETENZEN

# Kundengespräche führen.

Guter Verkauf beginnt nicht beim eigenen Produkt, sondern im Kopfkino des Kunden. Entscheidend ist, seine Situation zu verstehen und daraus relevante nächste Schritte zu entwickeln.

## Vorbereitung

- Analysiert die Ausgangssituation und nutzt dokumentierte Kundeninformationen.
- Behält langfristige und übergeordnete Ziele im Blick.
- Hat klare Gesprächsziele und ein entsprechendes Drehbuch.

## Gesprächs- eröffnung

- Nimmt verbal und nonverbal angemessen Kontakt auf.
- Ist für den Kunden positiv erlebbar.
- Legt zu Beginn gemeinsam mit dem Kunden das Gesprächsziel fest.

## Bedarfs- ermittlung

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

## Präsentation

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

## Abschluss

- Fasst die Bedarfe des Kunden zusammen.
- Erkennt verbale und nonverbale Abschlusssignale.
- Führt den Kunden angemessen zu einer Entscheidung.

### Die Kundensicht zum Maßstab machen.

Welche Ziele, Herausforderungen und Entscheidungswege des Kunden wurden im Gespräch tatsächlich verstanden?

## VERHANDLUNGSKOMPETENZEN

# Verhandlungen gestalten.

Nicht jede Forderung zeigt schon das eigentliche Anliegen. Gute Verhandler klären Interessen und Werte, vertreten die eigene Position und entwickeln tragfähige Lösungen.

### Vorbereitung & Eröffnung

- Hat klare Ziele vorbereitet.
- Hat Reaktionen auf Einwände vorbereitet.
- Analysiert Interessen und Werthaltungen und entwickelt daraus mögliche Lösungsräume.
- Entwickelt einen Plan B.

### Interessen & Werte

- Geht nicht auf ein „Verhandlungs-Pingpong“ ein.
- Stellt Interessen und Werthaltungen in den Mittelpunkt.
- Bleibt im Kontakt und arbeitet Gemeinsamkeiten als Grundlage einer Lösung heraus.

### Kundenforderungen

- Geht flexibel mit Forderungen um und kann bewusst darauf verzichten, sie zu erfüllen.
- Begegnet Kundenforderungen auf Augenhöhe.
- Verknüpft Zugeständnisse mit einer Gegenleistung.
- Hinterfragt den Weg über Forderungen und lenkt das Gespräch auf Interessen und Werte.

### Umgang mit Dirty Tricks

- Zeigt Standfestigkeit und spricht unfaire Vorgehensweisen aktiv an.
- Legt den Prozess offen und bietet eine Alternative für das weitere Vorgehen.
- Geht bei Bedarf in den Konflikt, um die grundsätzliche Zusammenarbeit zu klären.

### Lösung & Abschluss

- Konkretisiert Lösungen auf Basis gemeinsamer Interessen und Werthaltungen.
- Fragt viel, hört zu und bleibt im Kontakt.
- Hält die vereinbarte Lösung verbindlich fest.

### Hinter der Forderung liegt ein Interesse.

Was ist beiden Seiten wirklich wichtig? Und welche Lösung berücksichtigt diese Interessen, ohne vorschnell nachzugeben?

## PERSÖNLICHE KOMPETENZEN

# Persönlich handlungsfähig bleiben.

Kompetenz zeigt sich im Handeln, gerade wenn es anspruchsvoll wird. Im Mittelpunkt stehen konkrete Verhaltensweisen, nicht pauschale Urteile über die Persönlichkeit.

### Zielorientierung

- Kennt übergeordnete Ziele und identifiziert sich damit.
- Arbeitet fokussiert und setzt sich persönliche Ziele.
- Plant die Umsetzung seiner Ziele und verfolgt sie beharrlich.

### Kommunikationsfähigkeit

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

### Emotionale Stabilität

- Bleibt unter Druck sachlich, aufnahmefähig und handlungsfähig.
- Vertraut den eigenen Fähigkeiten.
- Hat die eigenen 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 und nutzt die eigenen Entscheidungsbefugnisse.
- Steht zu Fehlern und übernimmt dafür Verantwortung.
- Hat Mut zu unpopulären Entscheidungen.
- Sucht bei Schwierigkeiten eigenständig nach Lösungen.

### Vom Wissen ins Tun.

Wählen Sie einen Schwerpunkt, vereinbaren Sie ein beobachtbares Verhalten und reflektieren Sie die Anwendung im nächsten Kundengespräch.