

# Junior Verkäufer Aufbauwissen

- Einleitung
- Der Wandel im Verkauf
- Potenzial im Verkaufsgespräch
- Methoden der Gesprächssteuerung
- Verstärkungsfaktoren für einen erfolgreichen Verkaufsabschluss
- Produktpräsentation
- Telefonverkauf
- Refreshing in Form von Teamarbeit zu den Hauptthemen:
  - Arbeits- und Erfolgstechniken
  - Kontaktphase /Gesprächseröffnung
  - Kommunikations- und Gesprächstechniken
  - Fragetechniken/Aktives Hinhören
  - Bedarfsentwicklung
  - Argumentationstechniken
  - Einwandbehandlung
  - Abschlusstechniken
- Tages-Clearing



1. **Welche Ziele** wurden beim ersten Seminar definiert?
2. **Was** wurde **wie** umgesetzt?
3. **Welche Techniken** wurden in der Kommunikation / im Verkauf **bewusst eingesetzt** und genutzt?
4. **Welche persönlichen Arbeits- und Erfolgstechniken** wurden **ein- bzw. umgesetzt**?

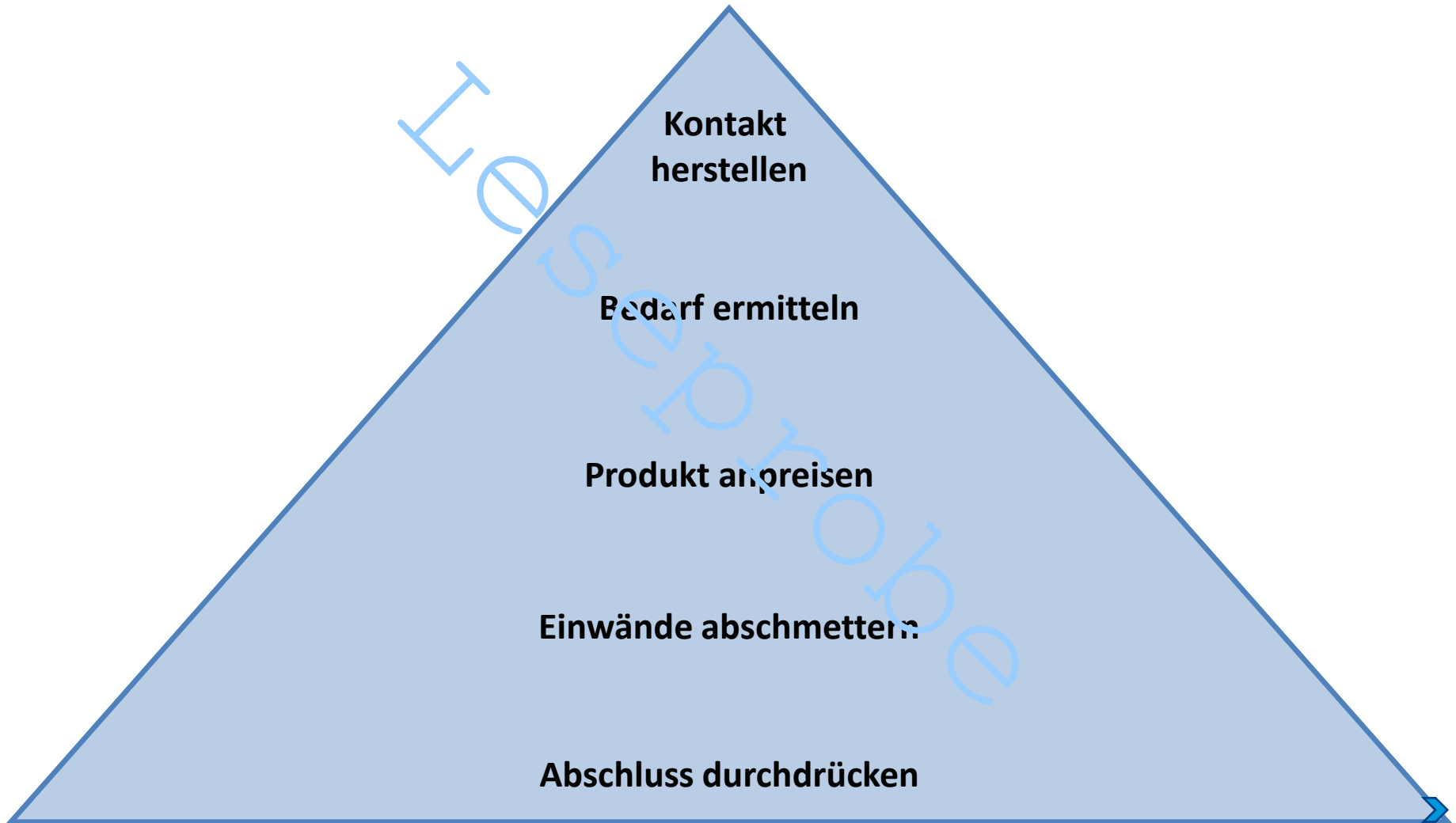


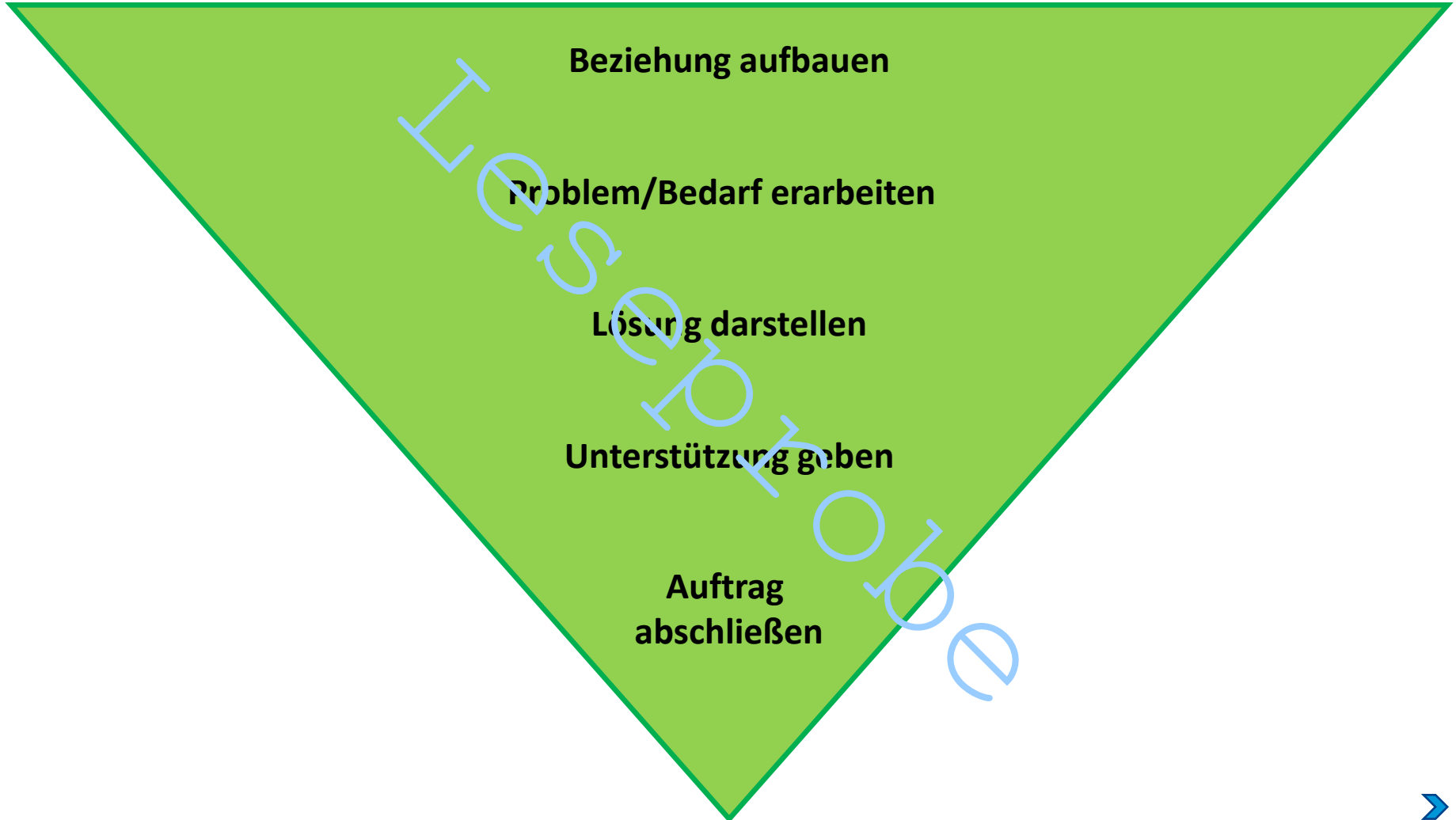
**Meine schwierigste / unangenehmste Verkaufssituation in letzter Zeit**



**Mein positivstes Kunden- / Verkaufserlebnis in letzter Zeit**







- Zielvereinbarung vorher durchführen
- Höflichkeit, Freundlichkeit, Respekt und Servicebereitschaft zeigen
- Besuchs-/Gesprächszweck beachten
- Abschluss der Gesprächsphasen durchführen
- Im Kunden den Menschen erkennen!
- Bedürfnisse und Motive erkennen, Interesse wecken und Erwartungshaltung des Kunden berücksichtigen
- Partnerschaftlichen Dialog führen (Fragetechnik/Aktives Hinhören verstärkt einsetzen)
- Informationsvolumen (Gesprächsdauer) beachten
- Verteilung des Gesprächsanteils (Kunde/Verkäufer) kontrollieren
- Kontrolle und Feedback nicht vergessen



**Wer gibt Ihnen das Recht, Ihrem Kunden die Zeit zu stehlen?**



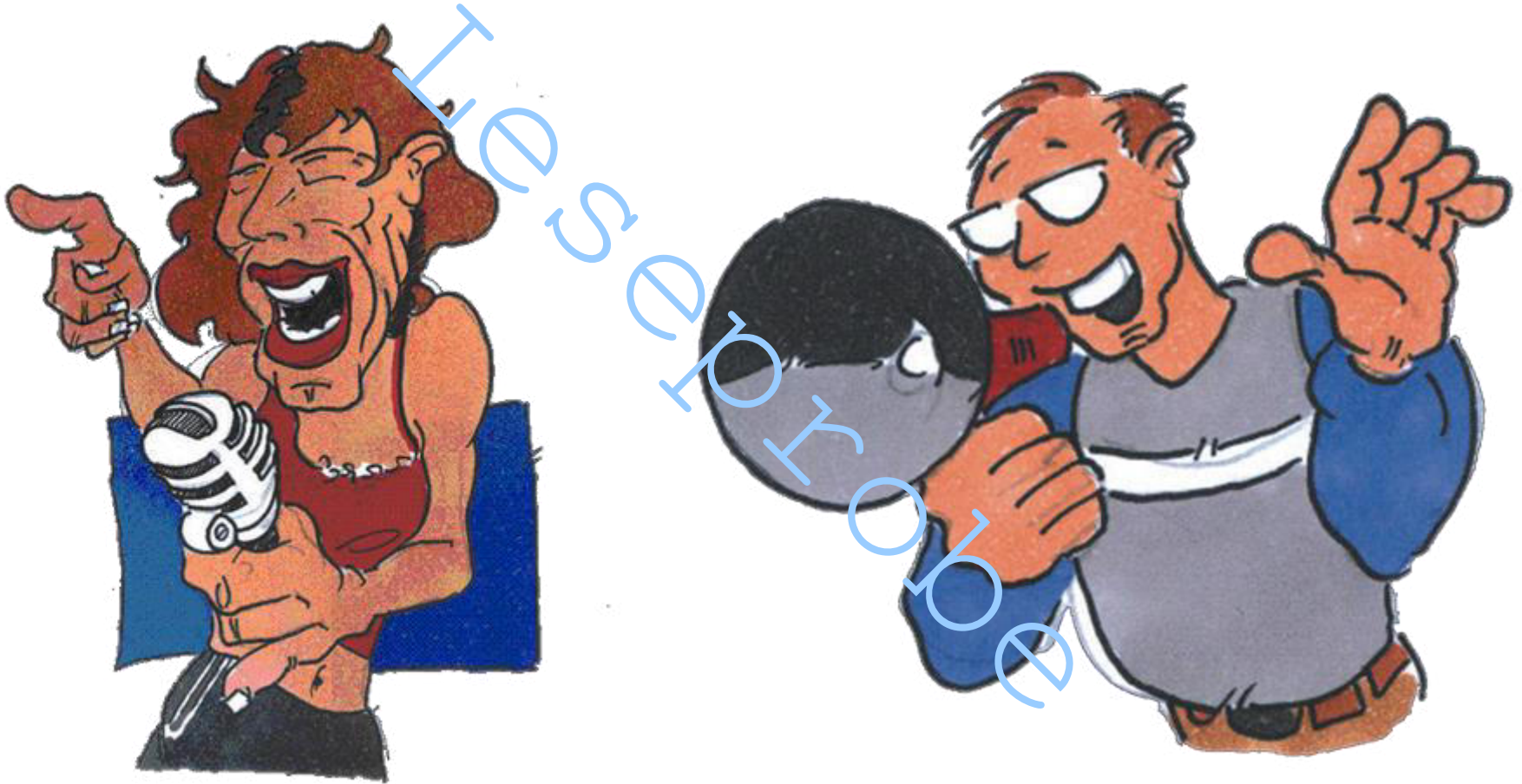
## Sprachliche Instrumente

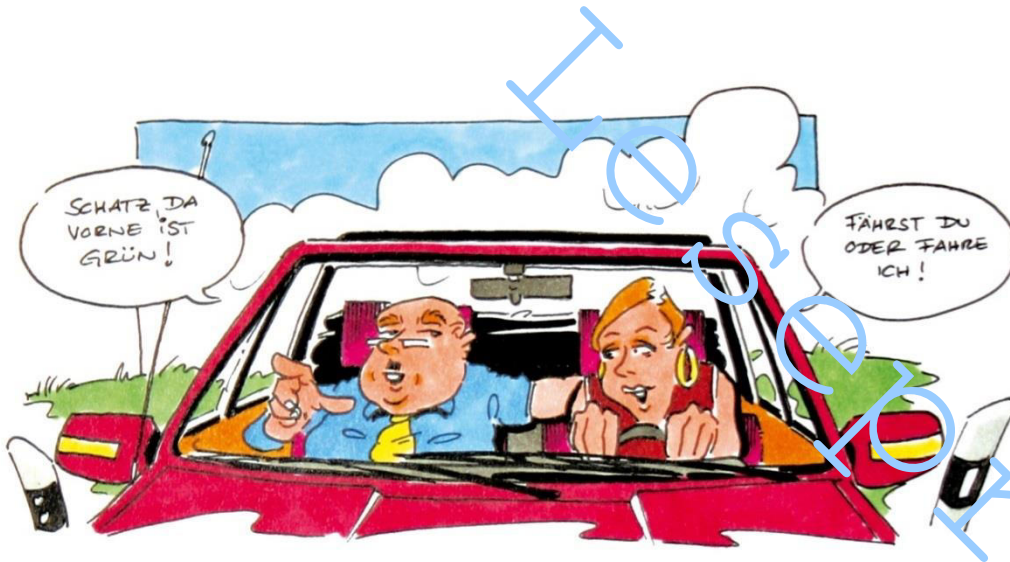
- Verstärken
- Interpretieren
- Zusammenfassen
- Verbalisieren / Konkretisieren
- Visualisieren
- Sprechpausen

LESEN  
HÖREN  
S  
HÖREN  
HÖREN  
HÖREN  
HÖREN  
HÖREN









## 1. Sachinhalt -

Worüber ich informiere

## 2. Selbstoffenbarung -

Was ich von mir selbst kundgebe

## 3. Beziehung -

Was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen

## 4. Appell -

Wozu ich dich veranlassen möchte