

Emotionales Verkaufen

Verkauf mit Herz und Verstand

- Zielgruppe: Verkäufer - Berater - Dienstleister
- Ziele: Sie wissen, wie gute Kommunikation genau funktioniert. Sie kennen WahrnehmungsfILTER und der Unterschied zw. Sagen, Hören und Verstehen ist Ihnen bewusst. Dies befähigt Sie, Gespräche für beide Seiten erfolgreich abzuschließen.
- Seminarinhalte:
- **WahrnehmungsfILTER**
 - Wie bin ich drauf?
 - Wie ist der Kunde drauf?
 - Gefühle und Gedanken
 - **Metaprogramme**
 - Wie „funktioniert“ mein Gegenüber?
 - Wie gehe ich darauf ein?
 - Meine eigenen „Programme“
 - Kunden-Interesse
 - Kaufentscheidungsprozesse
 - Lebenspräferenzen
 - **Repräsentationssysteme & Sinneskanäle**
 - Mit welchen Sinnen nimmt der Kunde wahr?
 - Was sind meine Wahrnehmungskanäle?
 - **Beidhirnig verkaufen**
 - Der Kunde kauft Bilder und Gefühle, keine Worte
 - **Der Unterschied zw. Sagen, Hören und Verstehen**
 - Realität und Wirklichkeit
 - Beziehungs- und Sachebene
 - **Beschwerdemanagement**
 - Reklamation als Chance
 - Trennen zw. Wunsch und Forderung
 - Trennung zw. „unmöglichen“ Verhalten und positiver Absicht
 - **Sprache und Wirklichkeit**
 - Metamodell
 - Fragen
 - Aktives Zuhören
 - **Selbstmotivation**
 - Die Kraft innerer Bilder
- Methoden: Kurzvorträge, Interaktive Beispiele, Rollenspiele mit und ohne Videoeinsatz
- Dauer: 2 Tage