



Den Erfolg vom Zufall befreien



Kommunikation

✓ Wirkung von Kommunikation

Wirkungsgesetz in der Kommunikation (Mehrabian, Albert & Ferris 1967)

- ✓ 7% sprachlicher Inhalt
- ✓ 38% stimmlicher Ausdruck
- ✓ 55% Körpersprache

Am Telefon

- ✓ 12% sprachlicher Inhalt
- ✓ 88% stimmlicher Ausdruck

✓ Wirkung der Kommunikation

Was passiert beim Gegenüber unbewusst

Das Drei-Gehirn-Modell

- ✓ Stammhirn (Reptilienhirn) erster Eindruck = Neugier, Trieb, Flucht, Angriff
- ✓ Limbisches System (Säugetiergehirn) = soziale & emotionale Aspekte der Stimme. Glückszentrum des Gehirns, hier werden die Kaufentscheidungen getroffen.
- ✓ Großhirnrinde (Kortex) = erst hier geht es um die kognitive Ebene. Sinn, Inhalt & Logik des Gesagten

✓ **Kommunikation**



✓ Menschen sind Egoisten

- ✓ Nicht „**ich**“, „**wir**“, sondern „**SIE**“, „**IHR**“, „**Dein**“
- ✓ Lass deinen Kunden über sich reden – rede nicht über dich
- ✓ Vorteil vs. Merkmal
- ✓ Keine Negationen



Strategie

✓ Strategie



- ✓ Verkaufe was du hast, nicht was dein „Kunde“ sucht – das hast du i.d.R. nicht
- ✓ Keine Abhängigkeiten = Machtbalance = Vertrieb
- ✓ Ihre innere Haltung dem Kunden gegenüber – wer hat wie viel zu verlieren
- ✓ Keine einseitige Kundenbindung



System

✓ System

- ✓ System – Wissen ist Macht
- ✓ Zusammenspiel von Systemen und Mitarbeitern (index – CRM - mailchimp – Akquise)
- ✓ Messbarkeit und Messen
- ✓ Standards, Vorgaben = Zwänge
- ✓ Ziele und LIMITS



Technik

✓ Techniken

- ✓ Fragen Sie nie OB!, nur wann, wie viel, bei wem,....
- ✓ Vorschläge machen (Alternativfrage)
- ✓ Auswahlmöglichkeiten geben (NOA)
- ✓ Mit Unterstellungen arbeiten
- ✓ Suggestivfragen nutzen

✓ Techniken

- ✓ Druck & künstliche Verknappung
- ✓ Selbstbezeichnung
- ✓ Hypothetische Fragen
- ✓ Alternativfrage / NOA
- ✓ Flummitechnik



...und das macht kein Mensch ☹️

✓ Empfehlungsfraage

Bei jedem Kunden, ehem. Kunden und nach jedem Abschluss

- ✓ Menschen bewegen sich in den selben Kreisen – du bekommst das Gleiche wie du hast
- ✓ Kennen Sie jemand.....?
- ✓ Würden Sie meinen Anruf ankündigen?
- ✓ Bis wann?
- ✓ Herr/Frau XY hat meinen Anruf ja angekündigt....
- ✓ Thema....
- ✓ Abschluss – Alternativfrage - BT

✓ **Kommen Sie gerne auf uns zu**



Profitask

Mehr Profit. Weniger Aufwand

Der BPO – Spezialist für die Zeitarbeit



Telefon: 0175/8370511

a.walz@profitask.de

a.walz@vertrieb-richtig-gemacht.de

www.profitask.de

www.vertrieb-richtig-gemacht.de