



Workshop Vertrieb

Vertrieb
Vertriebsprozess
Vertriebsorganisation
Verkaufen
Übungen und Beispiele

Einführung: Verkaufen – eine hohe Kunst

- **"Kann ich Ihnen helfen?"**
"Danke nein, ich schau mich nur so um!"
- Wie oft läuft dieser Kurzdialog wohl in den Geschäften ab?
Diese Frage bekommt nur dann eine positive Antwort, wenn der Kunde mit einem Bedarf in das Geschäft gekommen ist. Dabei wäre es gar nicht so schwer, Kunden ohne lange Umwege in ein interessantes und erfolgreiches Gespräch zu geleiten. Wir haben auf der Verkäuferseite den Vorteil, dass wir unsere Produkte und die damit verbundenen Vorteile kennen. Was liegt also näher, als einen dieser Vorteile als Gesprächseinstieg zu nützen. Je bildhafter Sie Ihre Sprache gestalten, um so leichter wird Ihr Kunde den gebotenen Nutzen nachvollziehen können.



Verkaufen – die Bedürfnispyramide

Selbst-
verwirklichung

Soziale
Anerkennung

Soziale
Beziehungen

Sicherheit

Physiologische
Grundbedürfnisse

Vertrieb

Ziele des Workshops

- Unser Workshop setzt sich aus unterschiedlichen Teilnehmern zusammen – unterschiedliches Wissen um den Vertrieb, unterschiedliche Anforderungen an den Vertrieb, ...

- Ziel: Jeder Teilnehmer soll einen Nutzen aus dem Workshop ziehen

- Weg:
 - Wir sind eine offenes Team
 - Jeder darf aktiv mitmachen
 - Jeder bringt sich ein
 - Der Workshop hat keine feste Struktur, ist offen und geht spontan auf die Bedürfnisse der Teilnehmer ein
 - Meine Aufgabe ist, den Workshop dennoch so zu lenken, dass ein umfassendes Bild über den Vertrieb entsteht

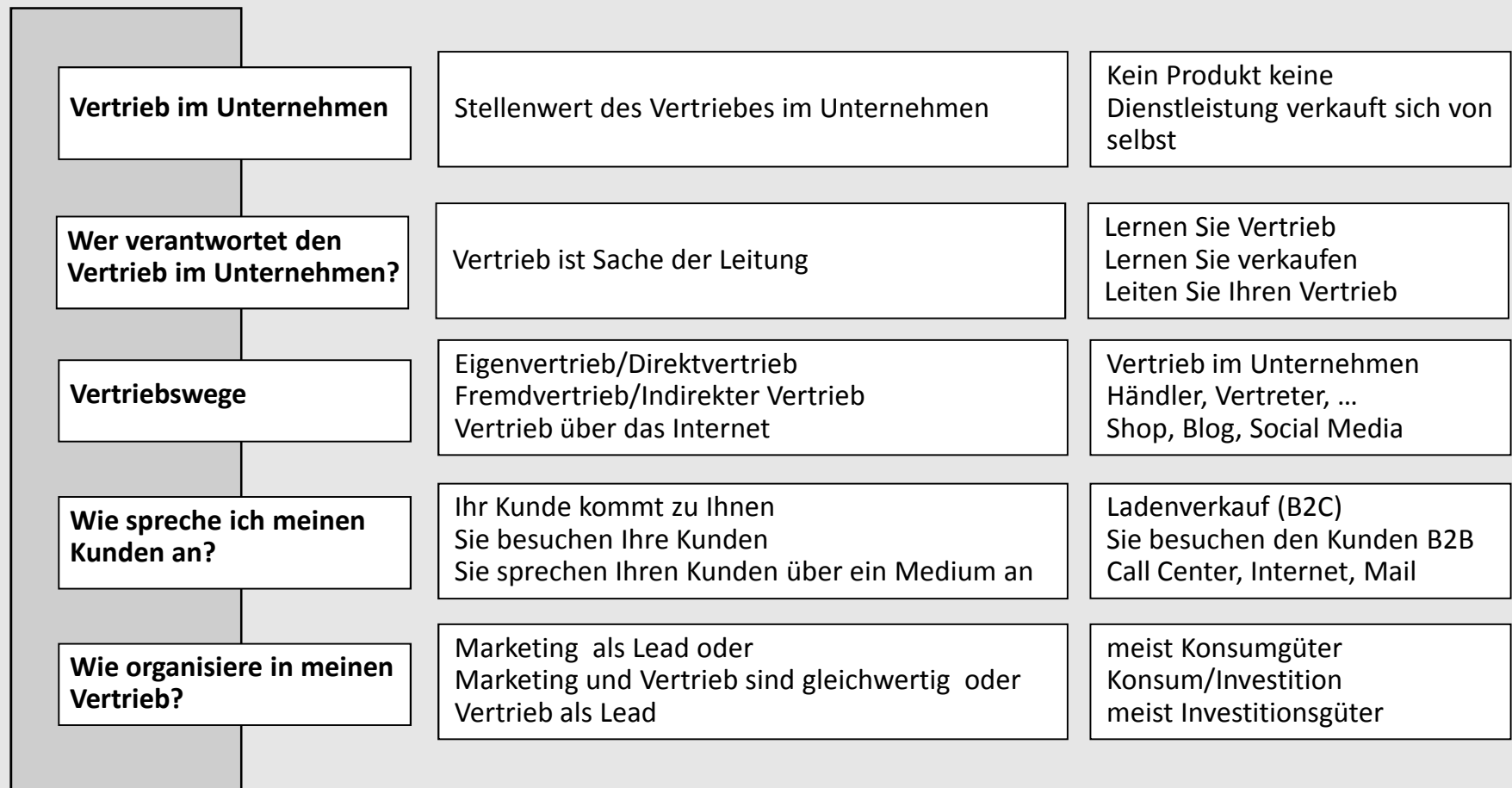
Workshop Vertrieb

Gliederung

- **Einführung: Was ist Marketing – was ist Vertrieb?**
- **Aufbauorganisation im Vertrieb: Die Vertriebsorganisation**
- **Ablauforganisation des Vertriebes: Der Vertriebsprozess**
- **Management im Vertrieb:**
 - ↳ **Formulare, Checklisten**
 - ↳ **Kennzahlen, Ziele, Entlohnung im Vertrieb**
 - ↳ **Vertriebssystematik**
 - ↳ **Berichterstattung im Vertrieb**
- **Verkaufen – Verkaufstechniken**
- **Rollenspiele und Gruppenarbeiten**
- **Beispiele**

Vertrieb

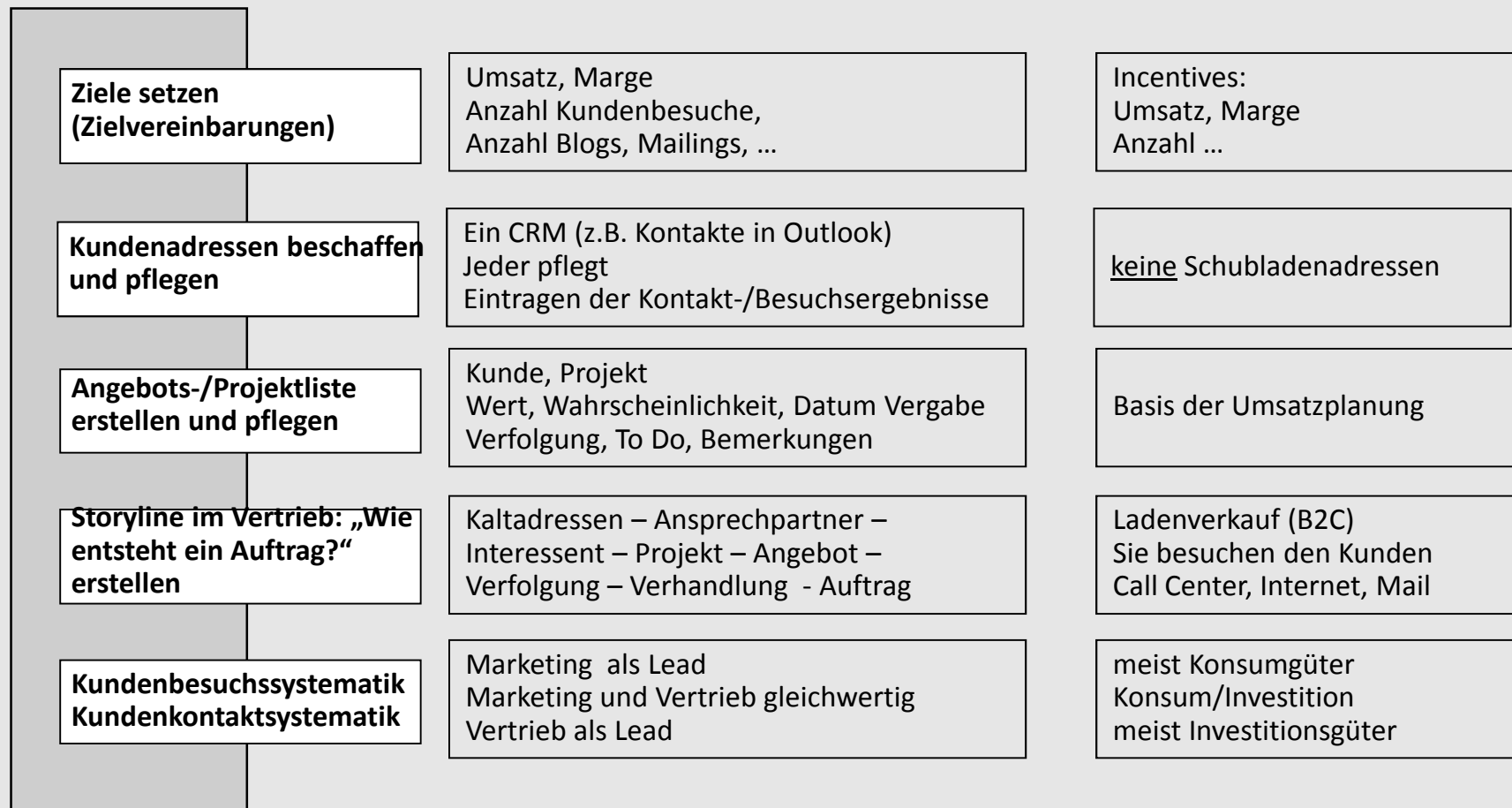
Handwerk oder Kunst?



**Kein noch so gutes Produkt, keine noch so gute Dienstleistung
verkauft sich von selbst**

Vertriebssystematik

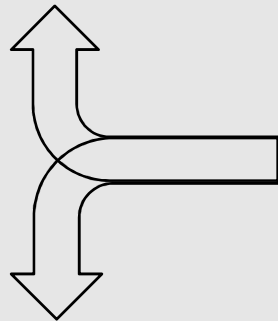
Vertrieb und Verkauf sind erlernbar



Vertrieb ist Handwerk – systematisches Arbeiten

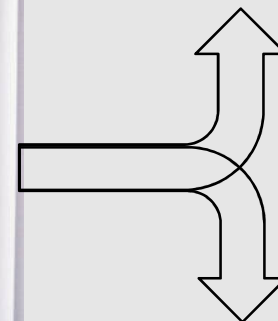
Der Chef ist der erste Verkäufer im Unternehmen

Chef des
Vertriebes



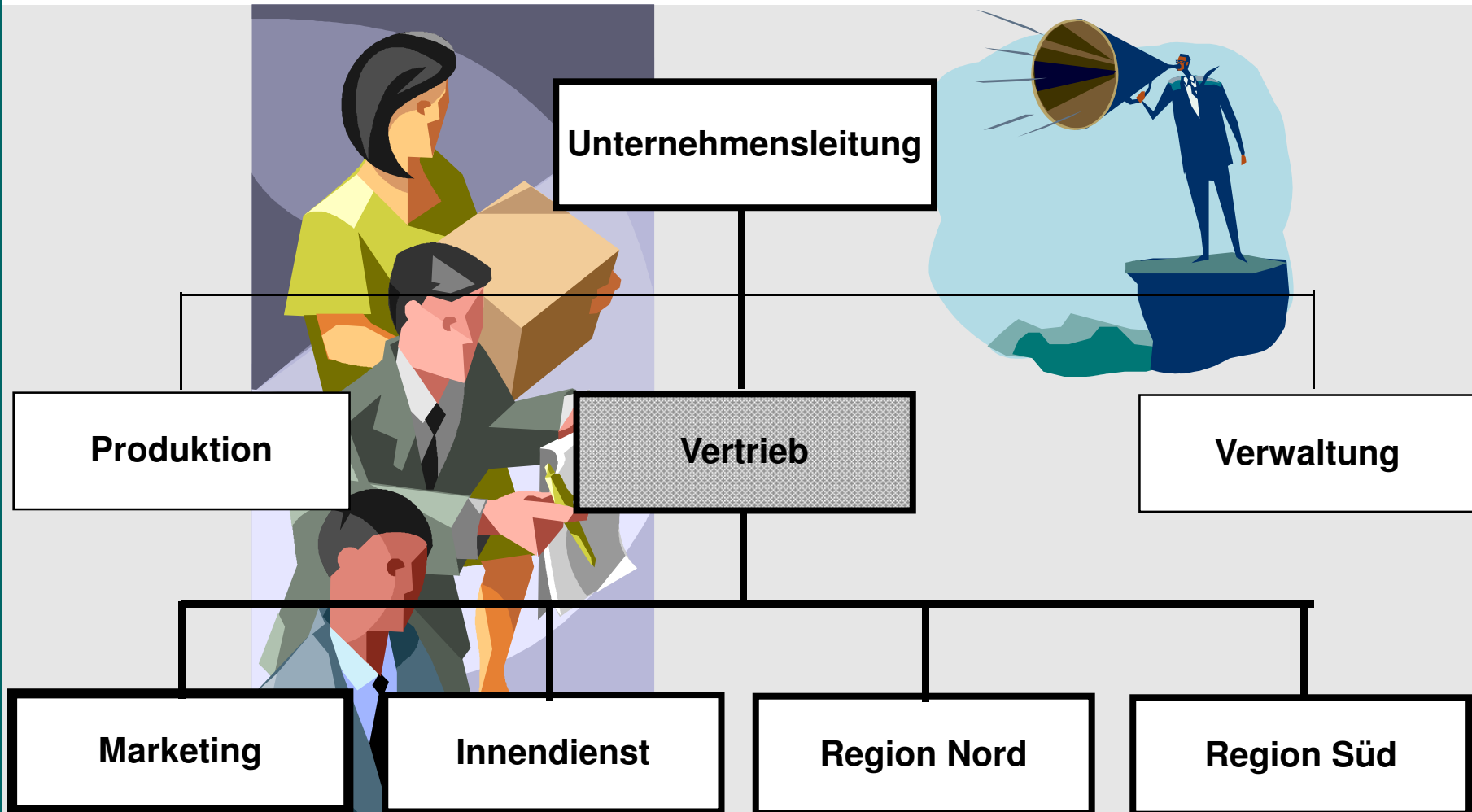
Coach des
Vertriebes

erster
Verkäufer



bester
Verkäufer

Der Vertrieb in der Aufbauorganisation Vertriebes als eigenständiger Funktionsbereich

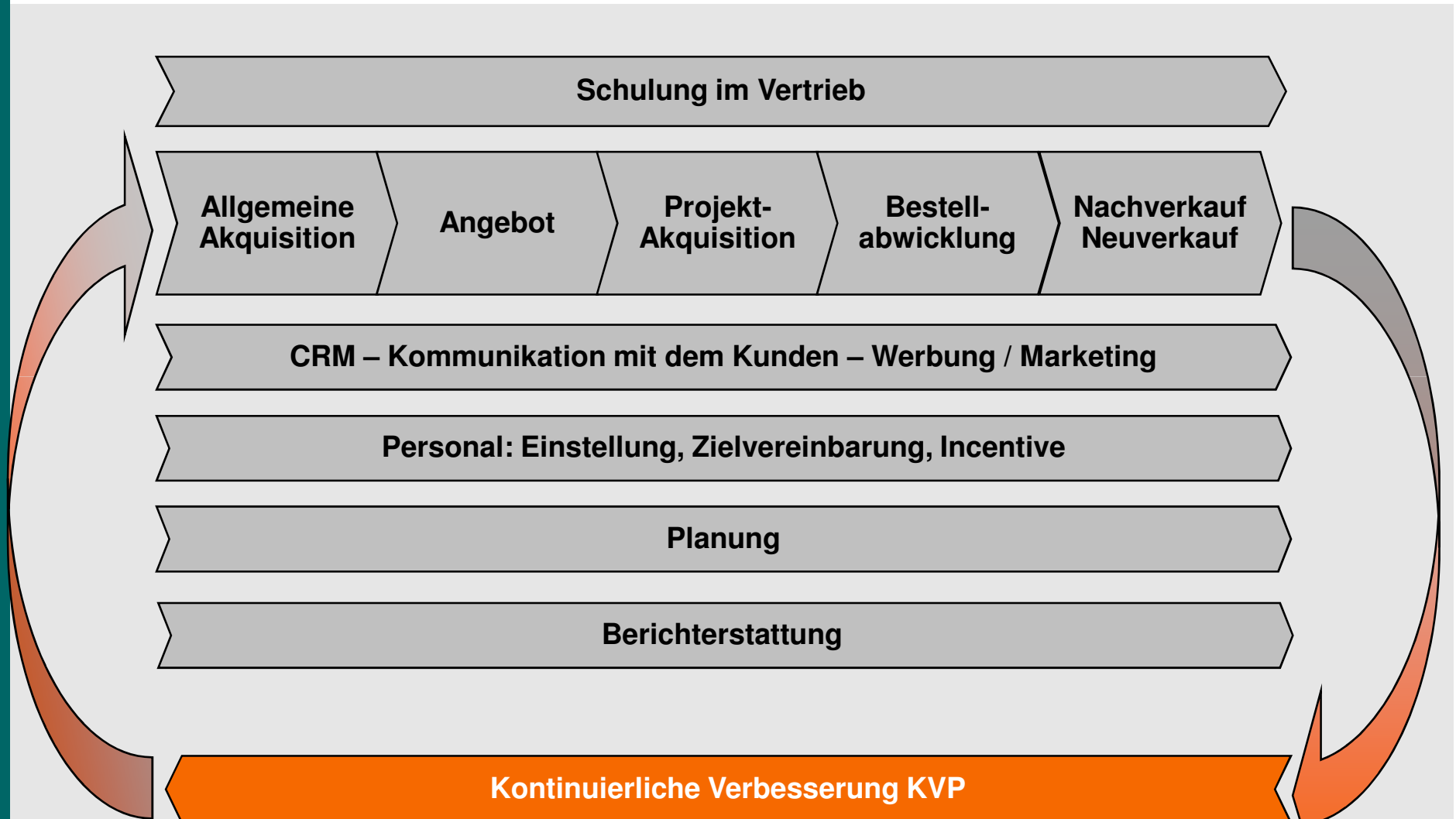


Workshop Vertrieb

Gliederung

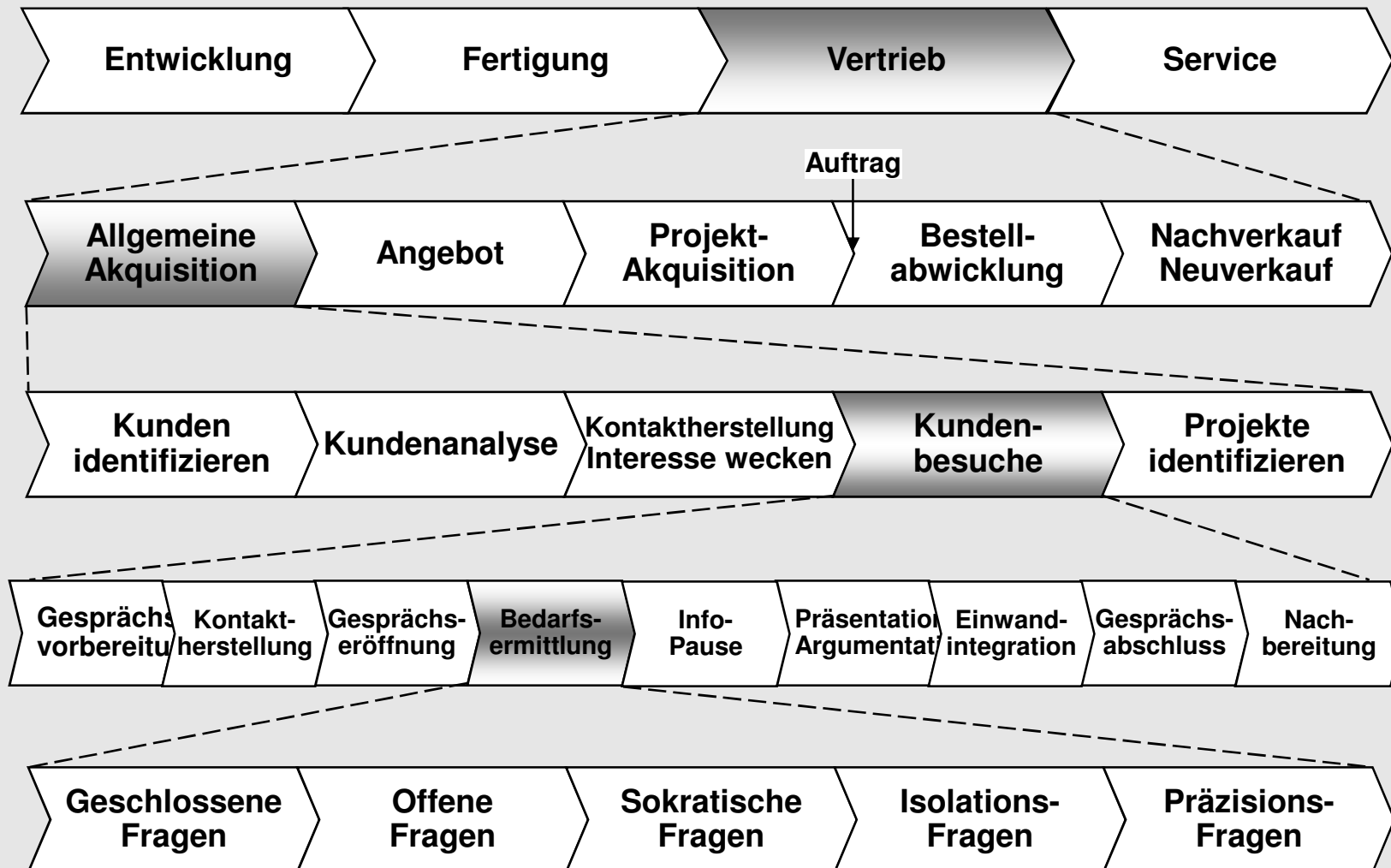
- Einführung: Was ist Marketing – was ist Vertrieb?
- Aufbauorganisation im Vertrieb: Die Vertriebsorganisation
- **Ablauforganisation des Vertriebes: Der Vertriebsprozess**
- Management im Vertrieb:
 - ↳ Formulare, Checklisten
 - ↳ Kennzahlen, Ziele, Entlohnung im Vertrieb
 - ↳ Vertriebssystematik
 - ↳ Berichterstattung im Vertrieb
- Verkaufen – Verkaufstechniken
- Rollenspiele und Gruppenarbeiten
- Beispiele

Vertrieb: Prozessmodell



Unternehmensprozess

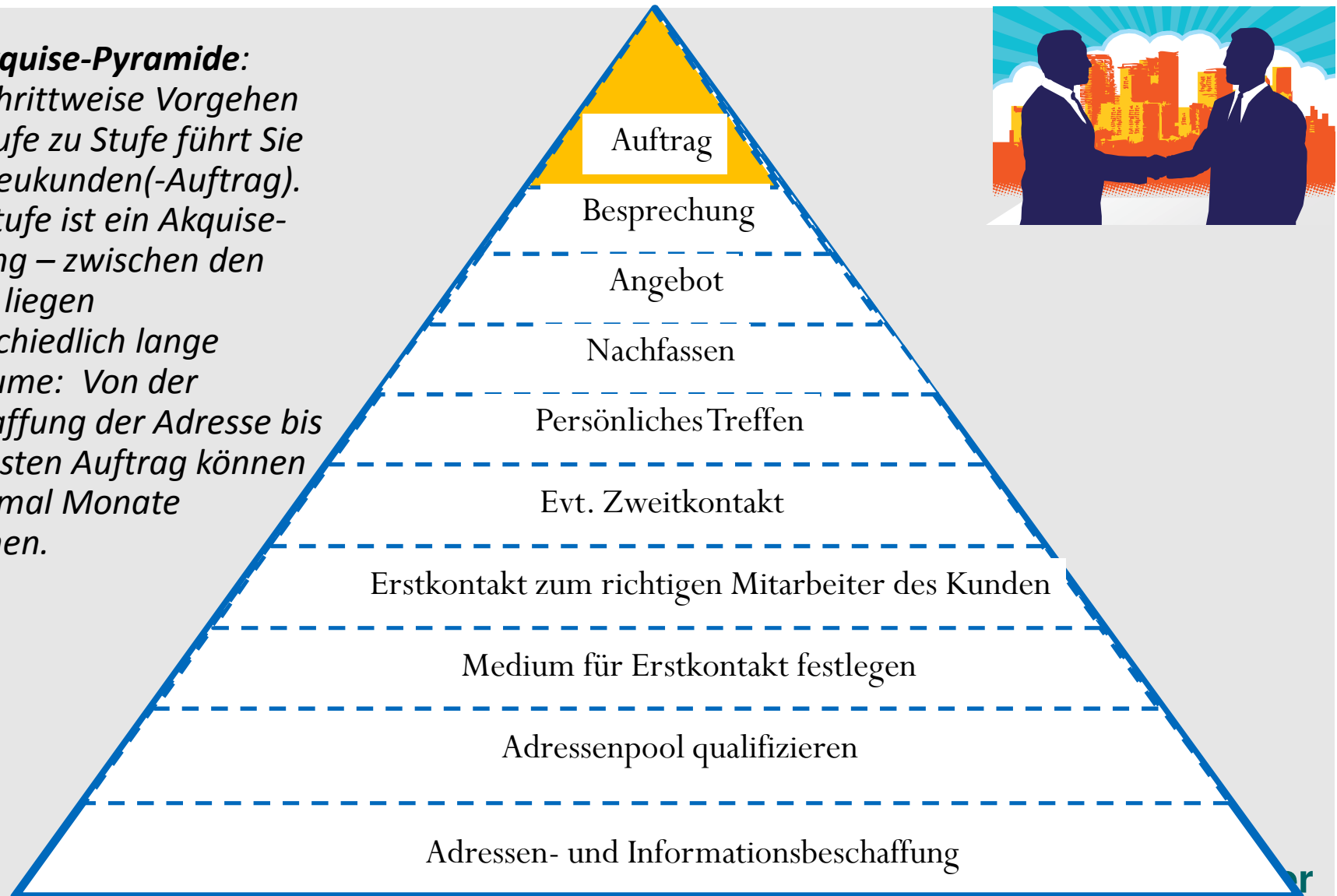
Vertriebsprozess in der Ablauforganisation eines Unternehmens



Stufe für Stufe zum Neukunden-Auftrag

Die Akquise-Pyramide:

Das schrittweise Vorgehen von Stufe zu Stufe führt Sie zum Neukunden(-Auftrag). Jede Stufe ist ein Akquise-Vorgang – zwischen den Stufen liegen unterschiedlich lange Zeiträume: Von der Beschaffung der Adresse bis zum festen Auftrag können schon mal Monate vergehen.



Workshop Vertrieb

Gliederung

- Einführung: Was ist Marketing – was ist Vertrieb?
- Aufbauorganisation im Vertrieb: Die Vertriebsorganisation
- Ablauforganisation des Vertriebes: Der Vertriebsprozess
- **Management im Vertrieb:**
 - ↳ **Formulare, Checklisten**
 - ↳ **Kennzahlen, Ziele, Entlohnung im Vertrieb**
 - ↳ **Vertriebssystematik**
 - ↳ **Berichterstattung im Vertrieb**
- Verkaufen – Verkaufstechniken
- Rollenspiele und Gruppenarbeiten
- Beispiele

Vertrieb

CRM – eine zentrale Kundenadressdatei

The screenshot displays the Microsoft Outlook 2007 interface for managing contacts. The main window is titled "Unbenannt - Kontakt" and shows a contact form for a contact named "XING". The form is divided into several sections: "Allgemein" (General), "Internet", "Telefonnummern" (Phone Numbers), and "Adressen" (Addresses). The "Allgemein" section includes fields for Name, Firma (Company), Position, and Speicherort (Location). The "Internet" section includes fields for E-Mail, Anzeigen als (Display As), Webseite (Website), and IM-Adresse (IM Address). The "Telefonnummern" section includes fields for Geschäftlich (Business), Privat (Private), Fax geschäftl. (Business Fax), and Mobiltelefon (Mobile Phone). The "Adressen" section includes a field for Geschäftlich (Business) and a checkbox for "Dies ist die Postanschrift" (This is the mailing address). The right-hand pane shows a list of contacts, with the selected contact's details displayed, including name, address, and contact information. The left-hand pane shows the "Kontakte" (Contacts) view, with a list of contacts and a search bar.

Kontakte

Alle Kontaktel...

Doppel 2

Meine Kontakte

Kontakte

Doppel

Kontakte in Arch...

News

Aktuelle Ansicht

- Visitenkarten
- Adresskarten
- Adresskarten
- Telefonliste
- Nach Kategor...
- Nach Firma
- Nach Ort
- Outlook-Date...

Neue Gruppe hin...

Aktuelle Ansicht...

E-Mail

Kalender

Kontakte

Aufgaben

Unbenannt - Kontakt

Kontakt Einfügen Text formatieren Add-Ins

Speichern & schließen X

Aktionen

Allgemein

Zertifikate

E-Mail

Besprechung

Anruf

Anzeigen

Details

Alle Felder

Kommunizieren

Visitenkarte

Bild

Kategorisieren

Nachverfolgung

Optionen

Rechtschreibung

Dokumentprüfung

Kontaktnotizen

OneNote

XING C-Kunde News

Name...

Firma:

Position:

Speichern unter:

Internet

E-Mail...

Anzeigen als:

Webseite:

IM-Adresse:

Telefonnummern

Geschäftlich...

Privat...

Fax geschäftl....

Mobiltelefon...

Adressen

Geschäftlich...

Dies ist die Postanschrift

Kontaktbild hinzufügen

Notizen

Wang, Chong Sha

P.O.B. 8543
BEIJING 100102
China
Geschäftlich:
Mobiltelefon:
Fax geschäftl.:
E-Mail:

Wang, Dr Bao Li

No. 100 North Huj
Nanjing, Jiangsu F
China
Geschäftlich:
Privat:
Mobiltelefon:
Weitere:
Fax geschäftl.:
E-Mail:

Wang, Dr Deutsch

Mobiltelefon:

WDR2, Verkehrsse

Geschäftlich:

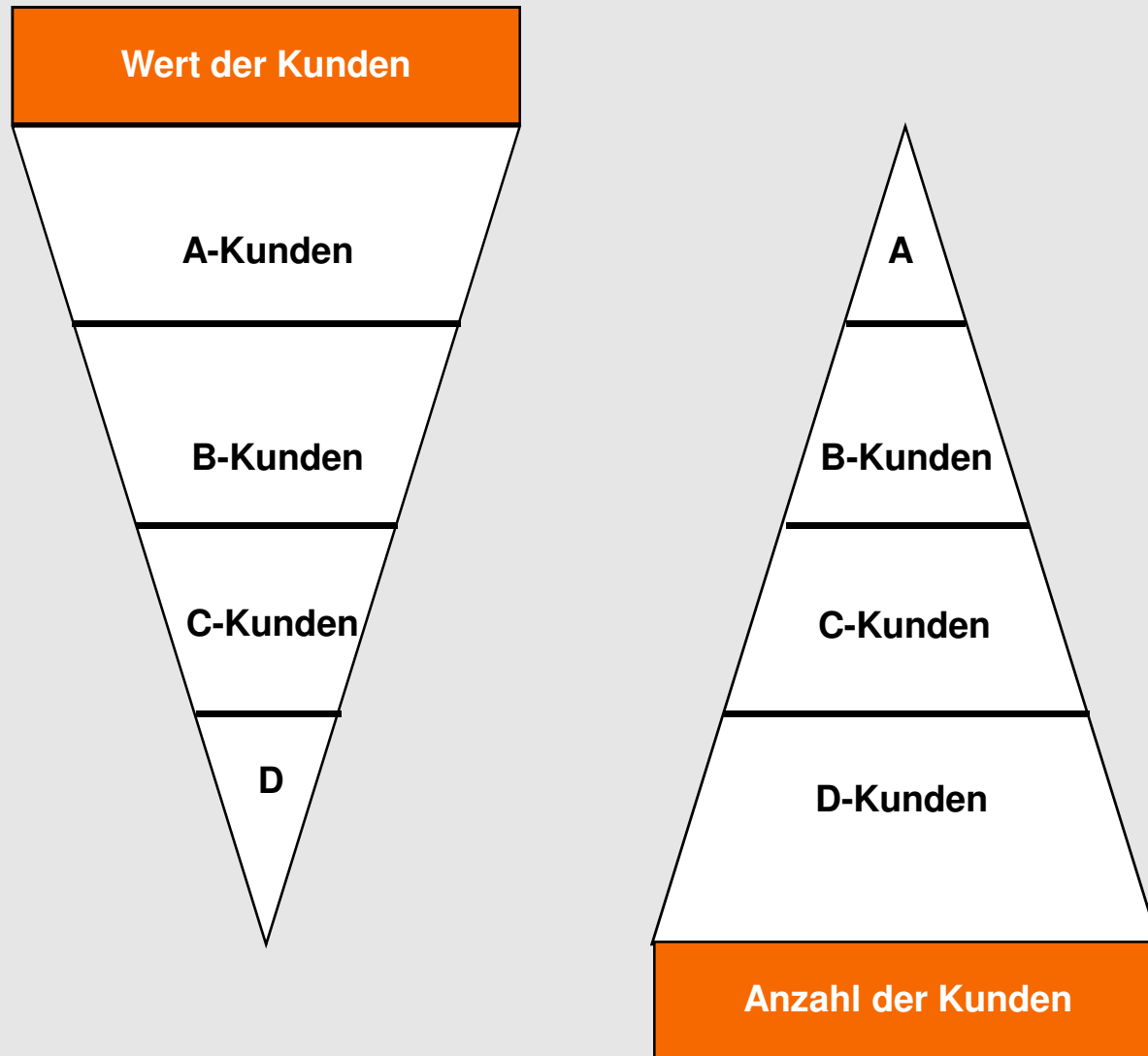
Weidemann, Ulli

Ebert-Straße 27
48153 Münster
Privat:
Mobiltelefon:
E-Mail:

weidling, oliver

Privat:
E-Mail:

A-, B-, C- (D-) Kunden



Vertrieb

Vertriebssystematik – Berichterstattung

Regelmäßige (w / m) Durchsprache der Kunden / Projekte im Team unter Leitung des Chefs

- die Mitarbeiter berichten
- der Chef coached
- Standardberichterstattung
 - ❖ Durchsprache der Projekte
 - Projektwert
 - Auftragswahrscheinlichkeit
 - erwartetes Auftragsdatum
 - Beschlüsse
 - was ist zu tun, um die Auftragswahrscheinlichkeit zu erhöhen
 - Aktionen vom Mitarbeiter und/oder Chef
 - Verbesserungen im Angebot / Mehrwertschreiben
 - ❖ Durchsprache der Kunden

Vertrieb Projektliste

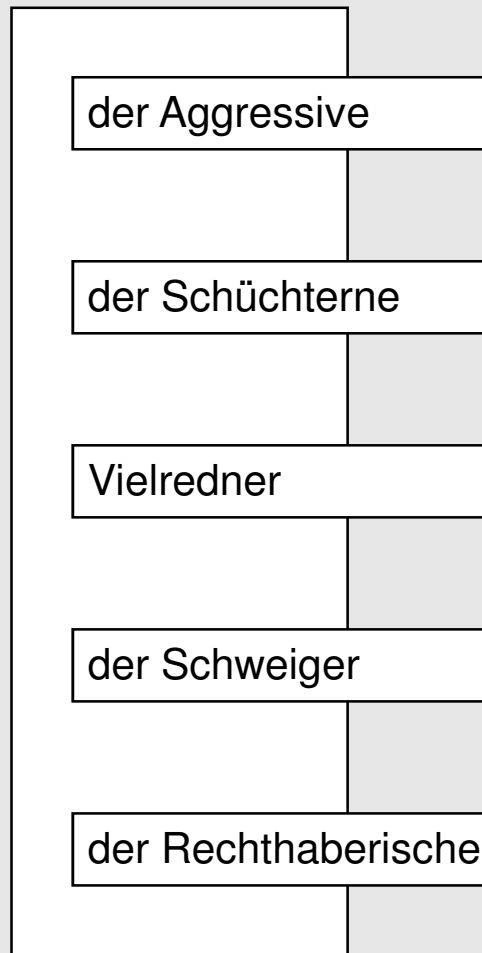
Nr.	Kunde	Objekt	%	VP AN AU	Datum Angebot	Projekt- Wert	Datum Aktion	v	Auftrags-Wert
0001									- €
0002									- €
0003									- €
0004									- €
0005									- €
0006									- €

Workshop Vertrieb

Gliederung

- Einführung: Was ist Marketing – was ist Vertrieb?
- Aufbauorganisation im Vertrieb: Die Vertriebsorganisation
- Ablauforganisation des Vertriebes: Der Vertriebsprozess
- Management im Vertrieb:
 - ↳ Formulare, Checklisten
 - ↳ Kennzahlen, Ziele, Entlohnung im Vertrieb
 - ↳ Vertriebssystematik
 - ↳ Berichterstattung im Vertrieb
- **Verkaufen – Verkaufstechniken**
- Rollenspiele und Gruppenarbeiten
- Beispiele

Kundengespräche Charaktertypen (1)



provozierend,
schlecht gelaunt,
sieht Probleme

zögerlich, unsicher,
wortkarg,
leicht irritierbar

egozentrisch,
weitschweifend,
unterbricht

misstrauisch,
ablehnend, schwer
interpretierbar

widerspricht,
ist energisch, sucht
Auseinandersetzung

Verständnis zeigen,
Übereinstimmung
suchen

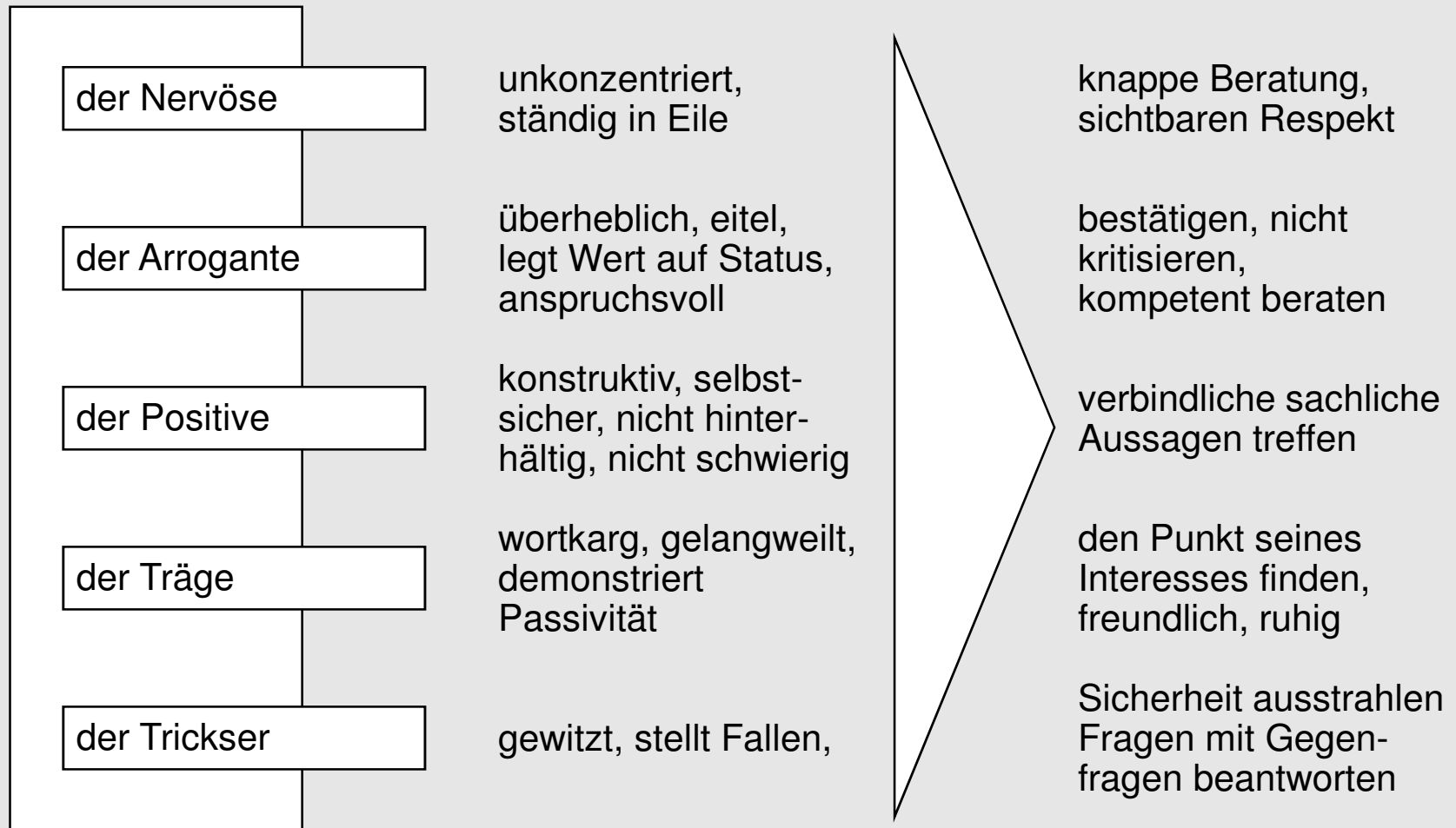
keine Alternativen
zeigen, Vertrauen
gewinnen

reden lassen, zuhören,
geschlossene Fragen
auf den Kern bringen

Vertrauen gewinnen,
Gespräch auflockern

nicht widersprechen,
mit geschlossenen
Fragen lenken

Kundengespräche Charaktertypen (2)



Verkaufstechniken: Wie ein erfolgreiches Verkaufsgespräch durchgeführt wird

Tipp Jedes Verkaufsgespräch verläuft nach dem
56 gleichen Schema

Kurzübersicht über den Verkaufsprozess

1. **Vorbereitung**
2. Kontaktherstellung
3. Gesprächseröffnung
4. Bedarfsermittlung
5. Informationspause
6. Argumentations- und Beweisphase (Präsentationsphase)
7. Einwandintegration
8. Abschlussphase
9. Verkaufsempfehlung/Nachverkauf und Cross-Selling
10. Gesprächsabschluss
11. **Nachbereitung**

*Gesprächsvor- und
Gesprächsnachbereitung bilden
die Klammer zwischen den
Phasen des Verkaufsgespräches*

Verkaufstechniken: Wie ein erfolgreiches Verkaufsgespräch durchgeführt wird

Tipp Bedarfsermittlung: 60.5 Die richtigen Fragen stellen

Zuhören

Die Kunst des Zuhörens – zuhören ist genauso wichtig wie fragen

- erste Teil der Aufgabe: Fragen bzw. Fragenstellen
- **Zweiter Teil der Aufgabe:** Zuhören bzw. Hinhören

**Können Sie auch gut genug ZUHÖREN
oder besser noch HINHÖREN?**

Workshop Vertrieb

Gliederung

- Einführung: Was ist Marketing – was ist Vertrieb?
- Aufbauorganisation im Vertrieb: Die Vertriebsorganisation
- Ablauforganisation des Vertriebes: Der Vertriebsprozess
- Management im Vertrieb:
 - ↳ Formulare, Checklisten
 - ↳ Kennzahlen, Ziele, Entlohnung im Vertrieb
 - ↳ Vertriebssystematik
 - ↳ Berichterstattung im Vertrieb
- Verkaufen – Verkaufstechniken
- **Rollenspiele und Gruppenarbeiten**
- Beispiele

Teamarbeit

Vertriebsprozess

Team 1

Erarbeitung einer Vertriebssystematik für 1 Team aus Ihrer Gruppe

Team 2

Erarbeitung von Vertriebswegen für 1 Team aus Ihrer Gruppe

Team 3

Vertriebsprozess (Storyline): Schritte von der Kaltakquise bis zum Auftrag für 1 Team aus Ihrer Gruppe

Arbeitsweise:

1. Teamsprecher
2. 15 Minuten Ausarbeitung
3. 5 Minuten Präsentation vor dem Plenum
4. 5 Minuten Plenumsdiskussion

Rollenspiele

Präsentationsgespräch

Rollenspiel 1

Kundenbesuch: Kontaktherstellung, Gesprächseröffnung, Bedarfsermittlung,

Rollenspiel 2

Kundenbesuch: Präsentation Ihrer Produkte / Dienstleistungen

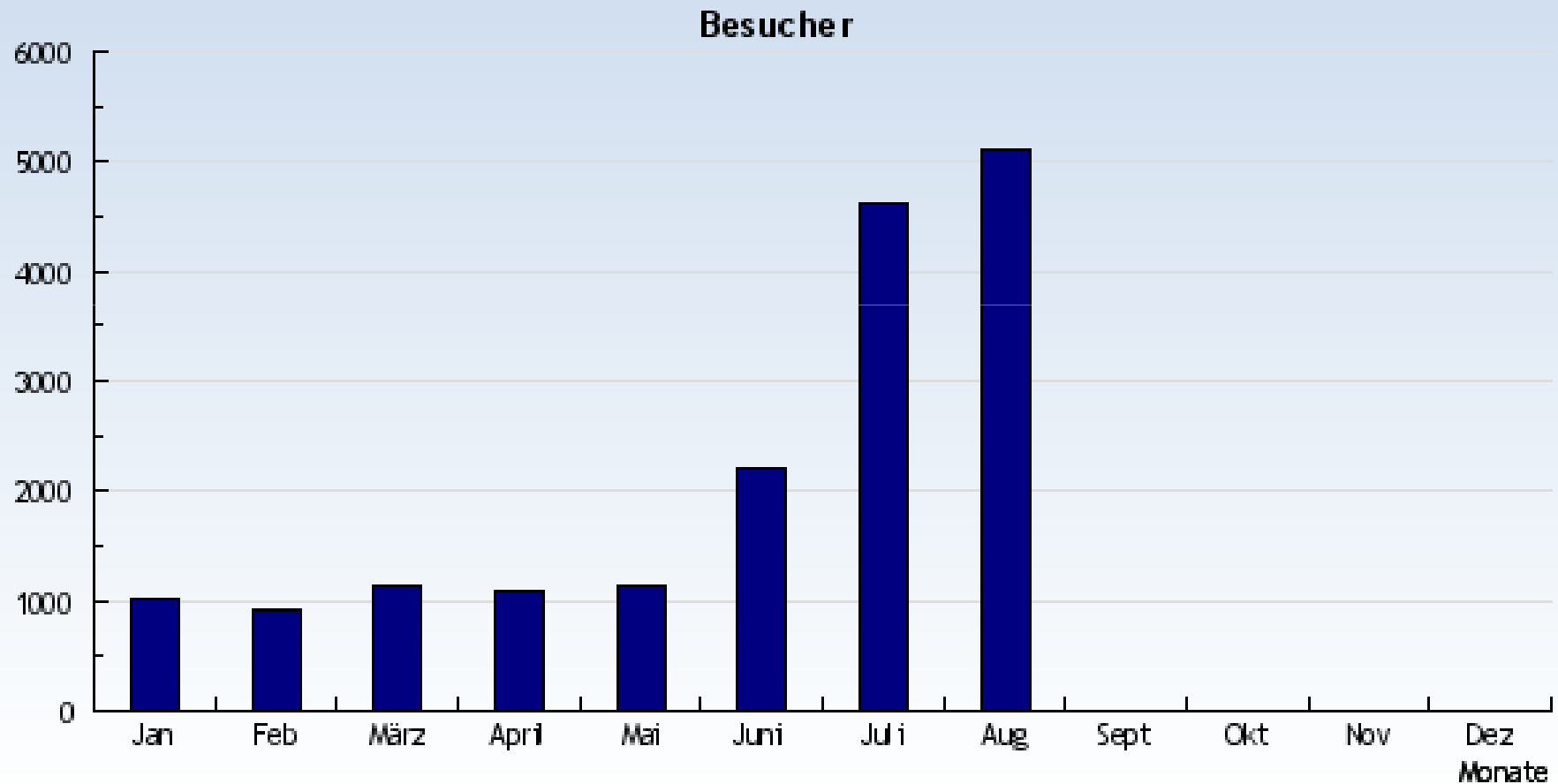
Rollenspiel 3

Verkaufsgespräch: Preisverhandlung eines Auftrages und Abschluss

Vertrieb / Verkauf

Beispiel 7: Einführung eines Blog bei LambertSchuster.de

Blog



extra für Sie

Fragen und Antworten bei ...
... <http://lambertschuster.de/fragen-antworten/>

Q & A

Fragen & Antworten: stellen Sie Ihre Frage – ich antworte

0
tweets
tweet

Nutzen Sie für Ihre Frage bitte das Formular "Kommentieren" unten auf der Seite. Davor finden Sie alle bereits gestellten Fragen sowie die dazu gehörigen Antworten.

Kommentieren

Name (benötigt)

E-Mail (wird nicht veröffentlicht) (benötigt)

Website

Kommentar senden



Workshops mit Lambert Schuster

www.LambertSchuster.de
Lambert.Schuster@t-online.de
Tel: 0172-7302914



Unternehmensführung

Erarbeitung einer Unternehmensvision

Erarbeitung einer Unternehmensstrategie

"Im harten Wettbewerb bestehen"

Kommunikation

Führung von Mitarbeitergesprächen

Auswahlverfahren von Mitarbeitern oder Auszubildenden

GoP Grundsätze ordnungsgemäßer

Unternehmensplanung

Beschwerdemanagement - Umgang mit Kunden-Beschwerden

Marketing

↪ **Strategisches Marketing**

↪ **100 Tipps für Direkt-Marketing**

↪ **100 Tipps für Werbung**

↪ **Marketing für Gründer**

Vertrieb

↪ **Erfolgreich Verkaufen**

↪ **Verkaufstraining "100 Verkaufstipps"**

↪ **Telefonakquise**

↪ **Consultative Selling / Value Selling**