



## 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

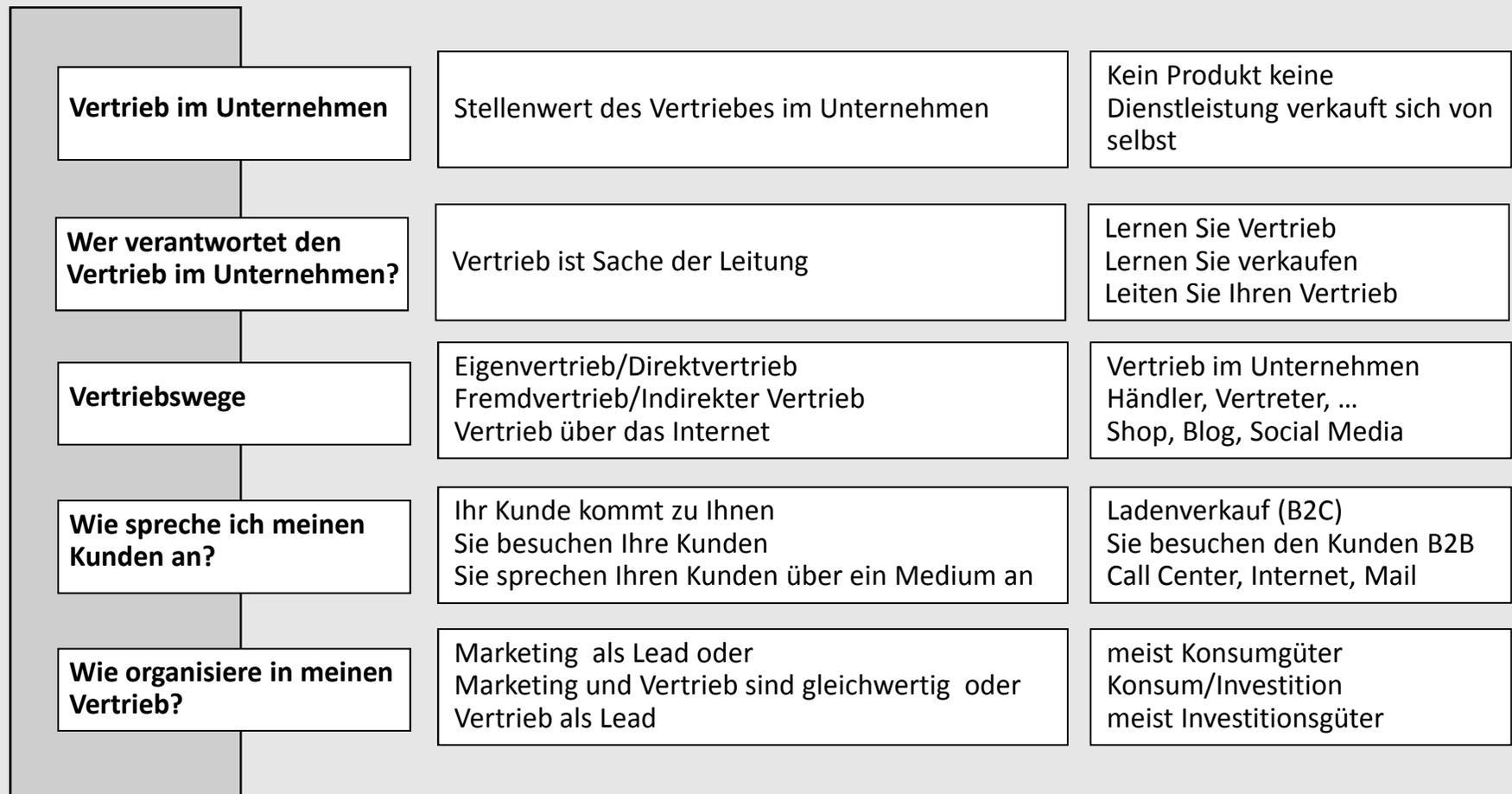
## Workshop Vertrieb

### 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

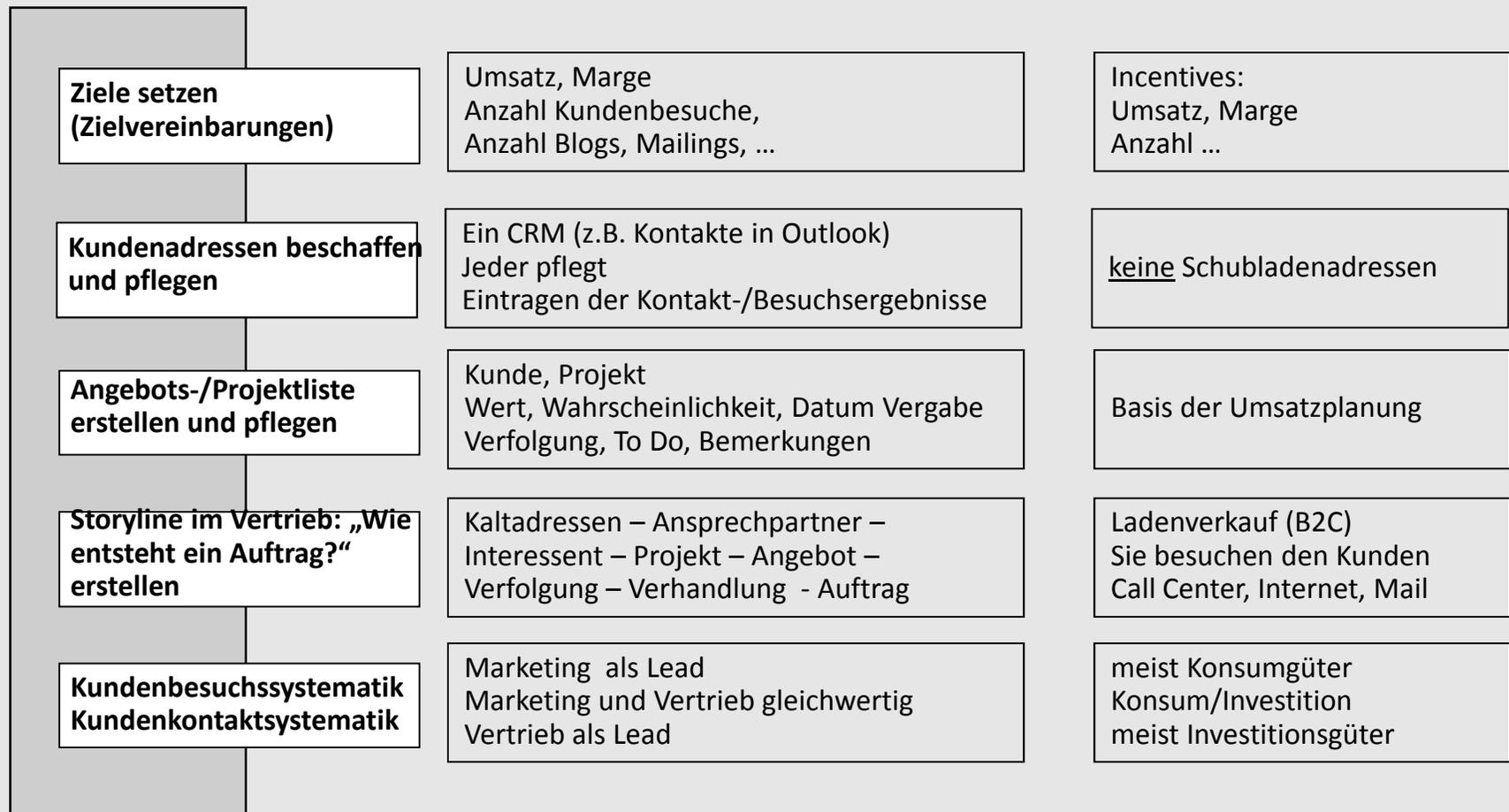
## Handwerk oder Kunst?



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

# Vertriebssystematik

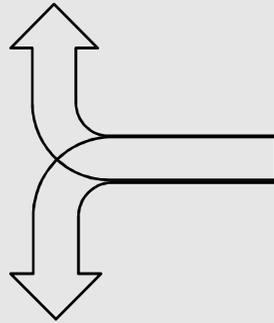
## Vertrieb und Verkauf sind erlernbar



**Vertrieb ist Handwerk – systematisches Arbeiten**

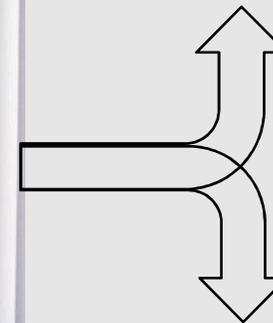
## Der Chef ... ... ist der erste Verkäufer im Unternehmen

Chef des  
Vertriebes



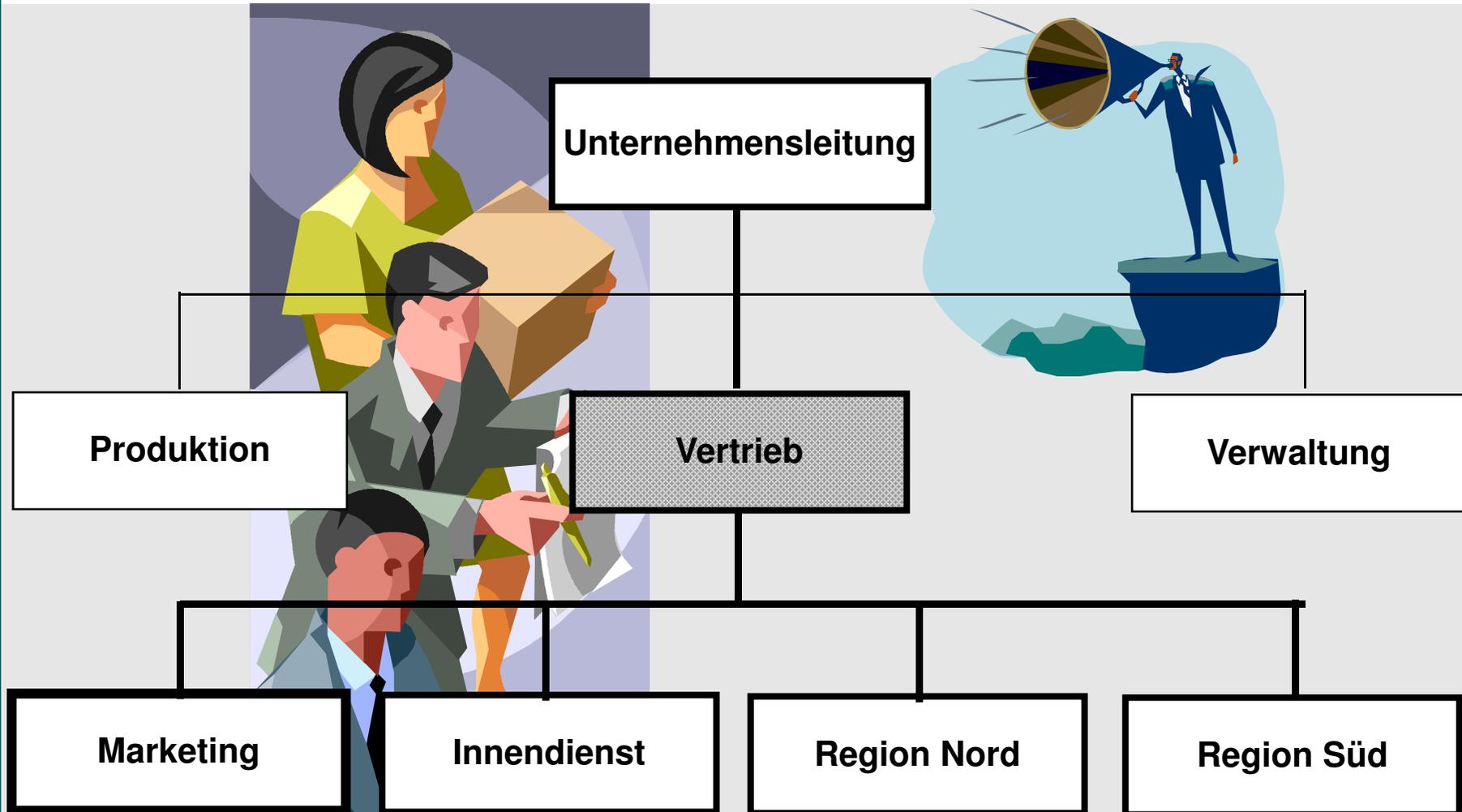
Coach des  
Vertriebes

erster  
Verkäufer



bester  
Verkäufer

# Der Vertrieb in der Aufbauorganisation Vertriebes als eigenständiger Funktionsbereich

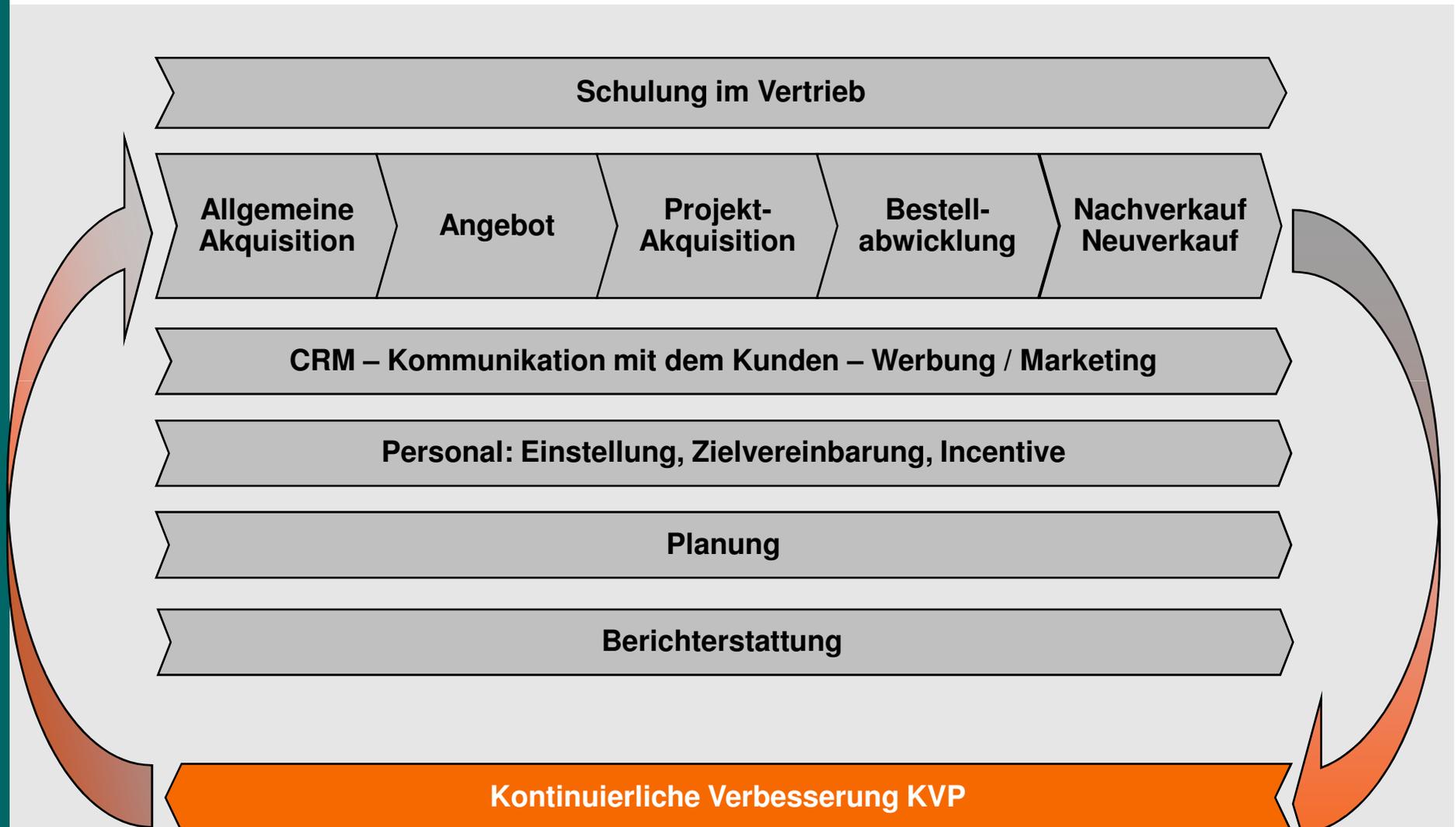


## Workshop Vertrieb

### Gliederung

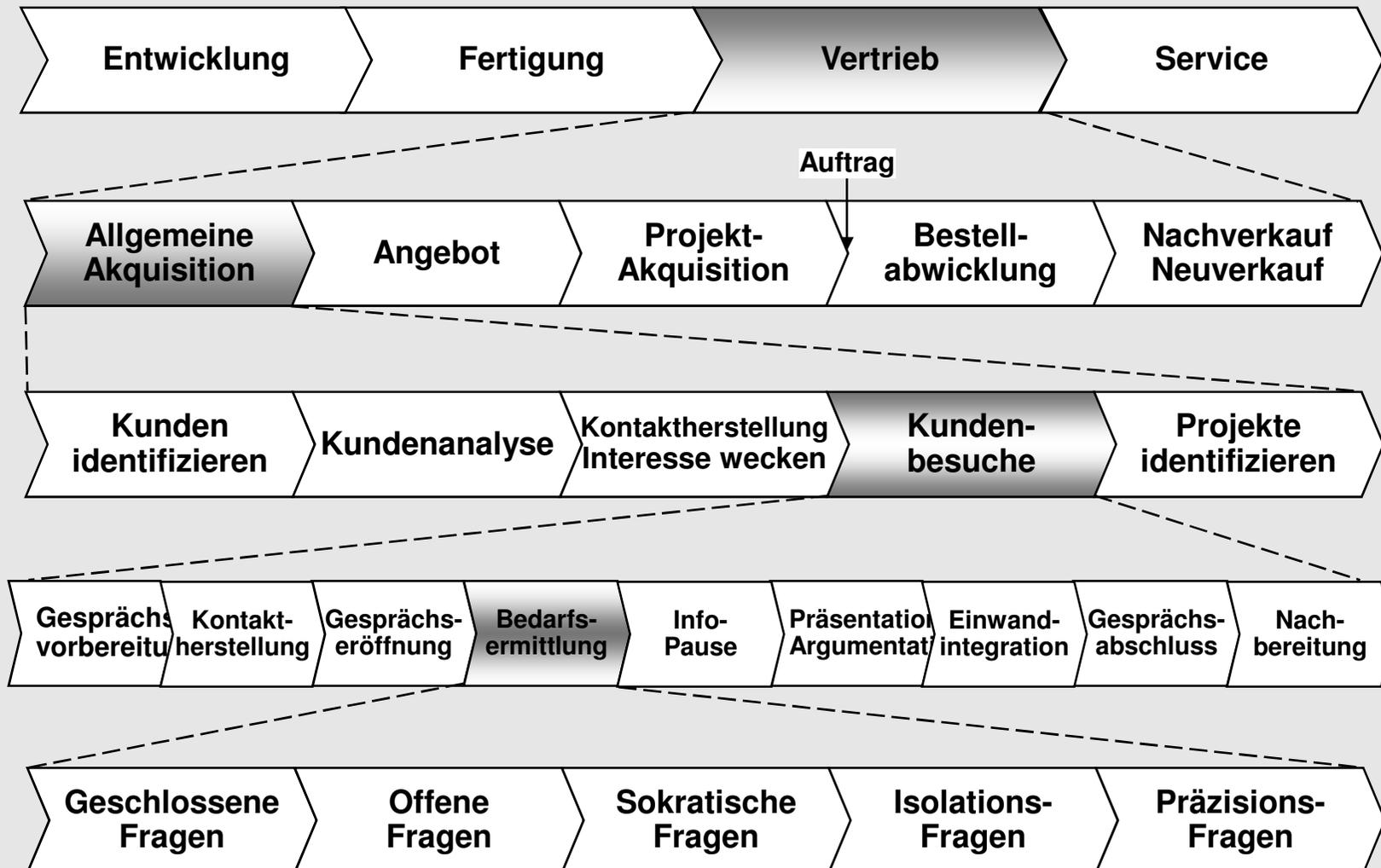
- Einführung: Was ist Marketing – was ist Vertrieb?
- Aufbauorganisation im Vertrieb: Die Vertriebsorganisation
- **Ablauforganisation des Vertriebes: Der Vertriebsprozess**
- Management im Vertrieb:
  - ↳ Formulare, Checklisten
  - ↳ Kennzahlen, Ziele, Entlohnung im Vertrieb
  - ↳ Vertriebssystematik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

## Vertrieb: Prozessmodell



# Unternehmensprozess

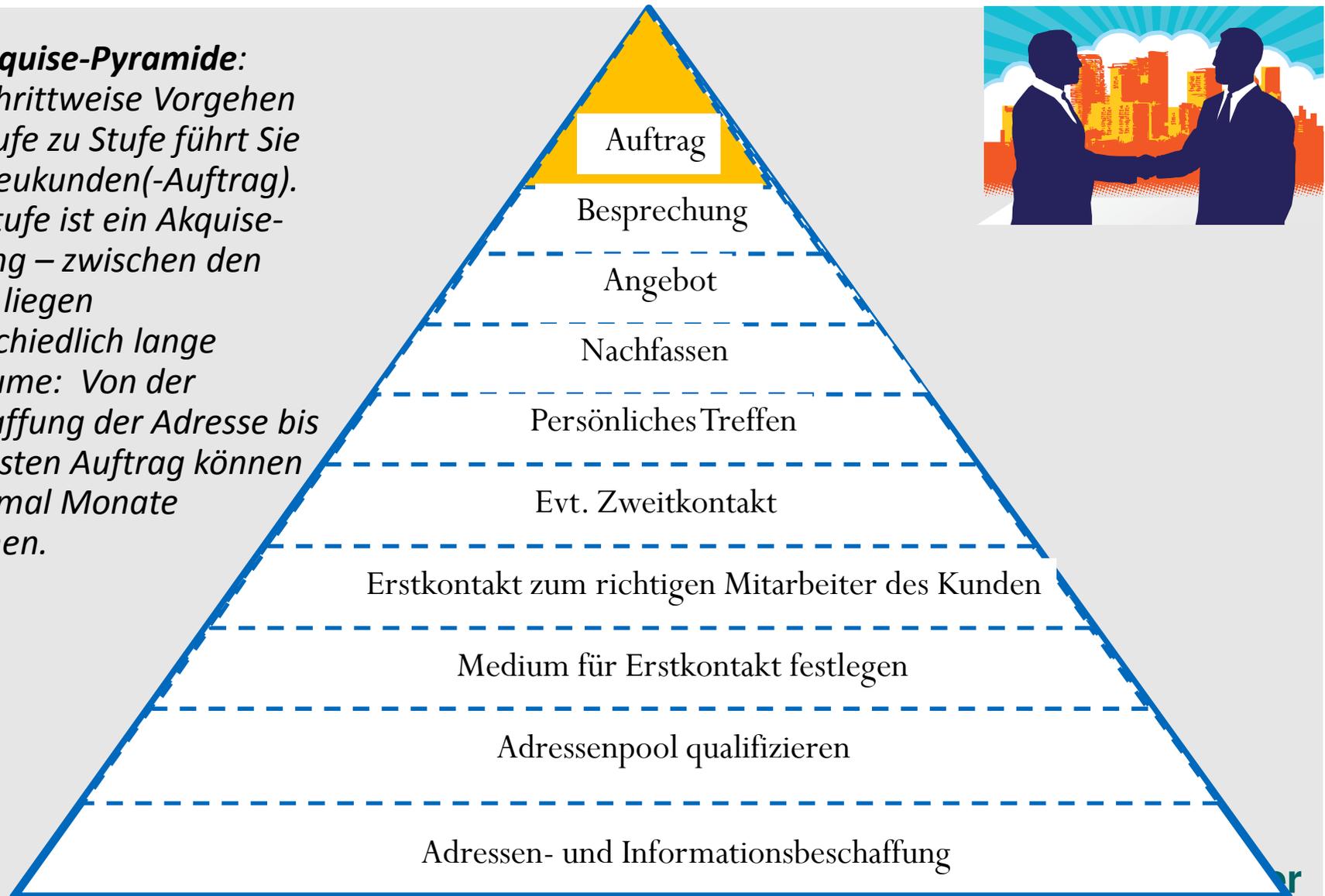
## Vertriebsprozess in der Ablauforganisation eines Unternehmens



## 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 'XING'. The ribbon includes 'Kontakt', 'Einfügen', 'Text formatieren', and 'Add-Ins'. The left sidebar shows 'Kontakte' and 'Aktuelle Ansicht'. The right sidebar shows a list of contacts with details for 'Wang, Chong Sha', 'Wang, Dr Bao Li', 'Wang, Dr Deutsch', 'WDR2, Verkehrsse', 'Weidemann, Ulli', and 'weidling, oliver'.

**Kontakte**

Alle Kontakteler  
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

Allgemein Zertifikate E-Mail  
Details Alle Felder Besprechung  
Aktivitäten Anruf  
Speichern & schließen X

Aktionen Anzeigen Kommunizieren Optionen

Visitenkarte Bild  
Kategorisieren  
Nachverfolgung  
Rechtschreibung  
Kontaktnotizen  
ABC  
Dokumentprüfung  
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

te durchsuchen

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:

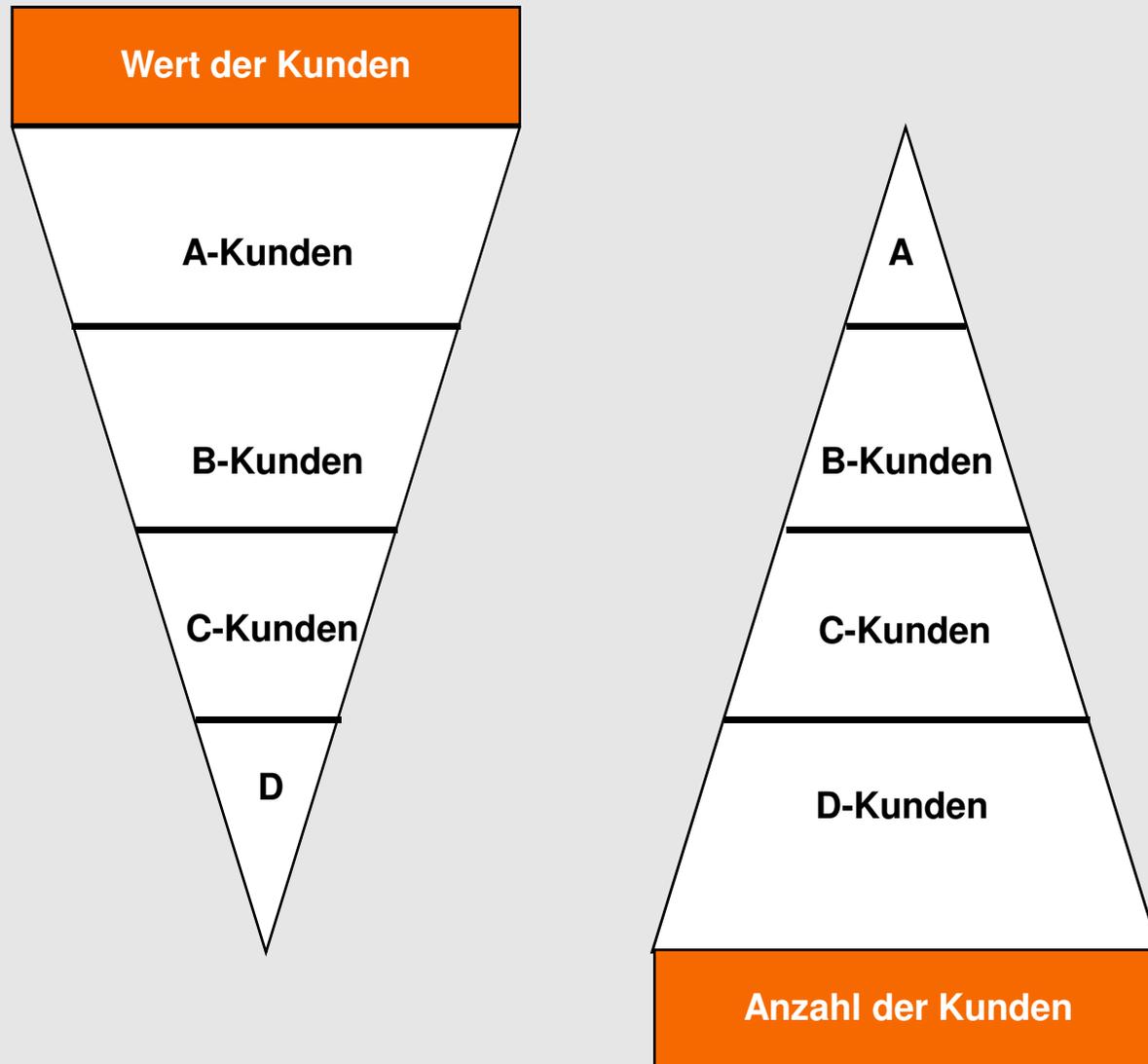
Wang, Dr Deutsch  
Mobiltelefon:

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

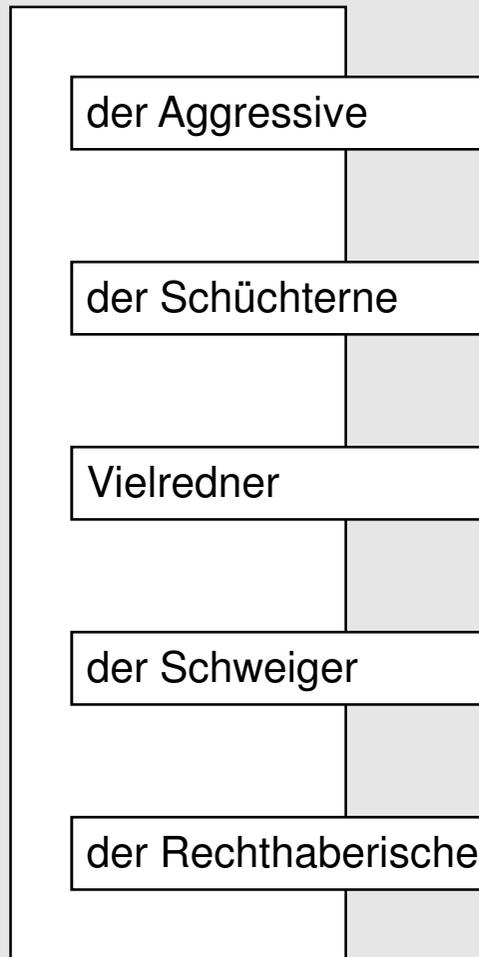
Nr.	Kunde	Objekt	%	VP AN AU	Datum Angebot	Projekt- Wert	Datum Aktion	v	Auftrags-Wert
0001									- €
0002									- €
0003									- €
0004									- €
0005									- €
0006									- €

## 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

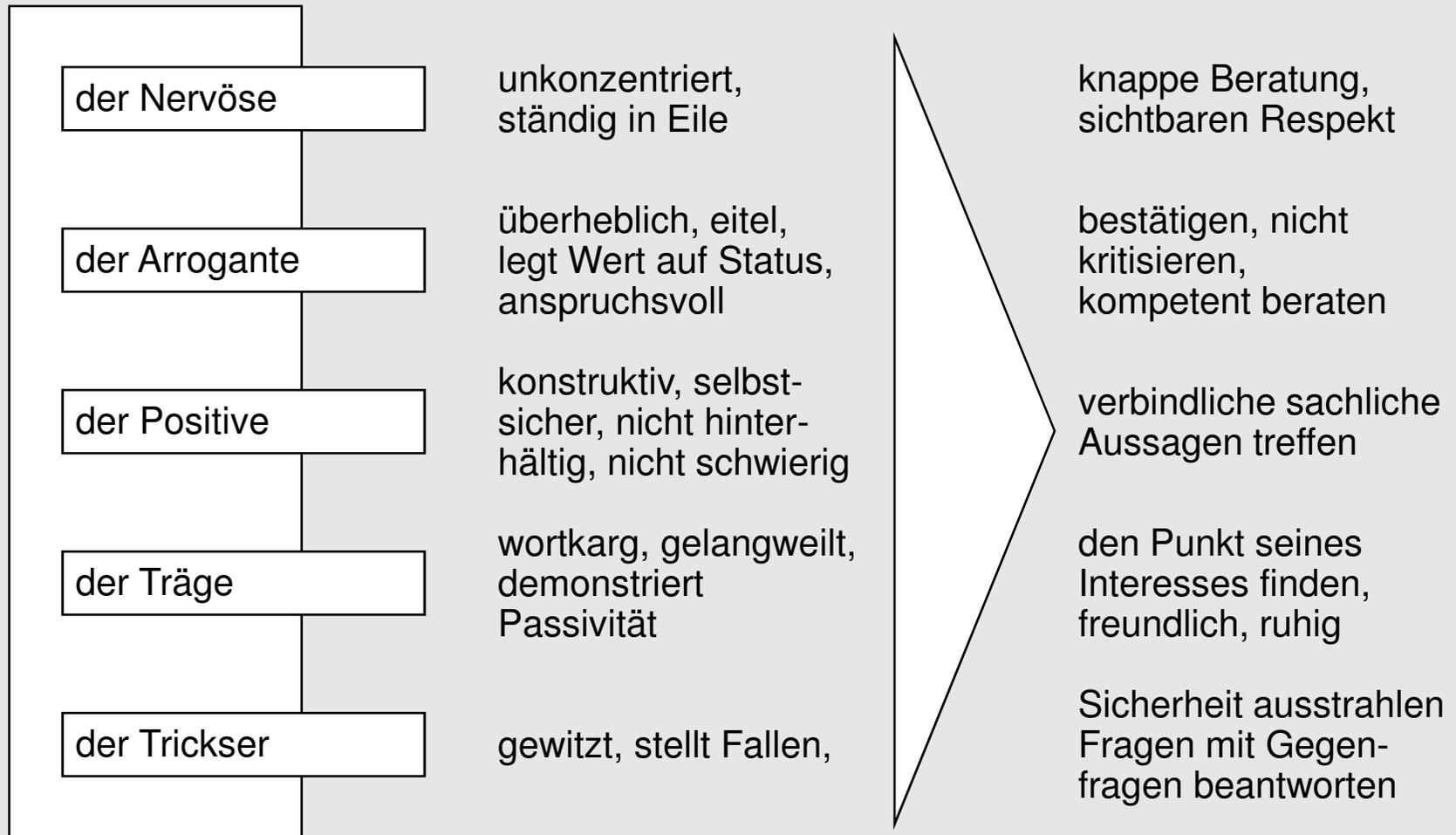
keine Alternativen  
zeigen, Vertrauen  
gewinnen

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

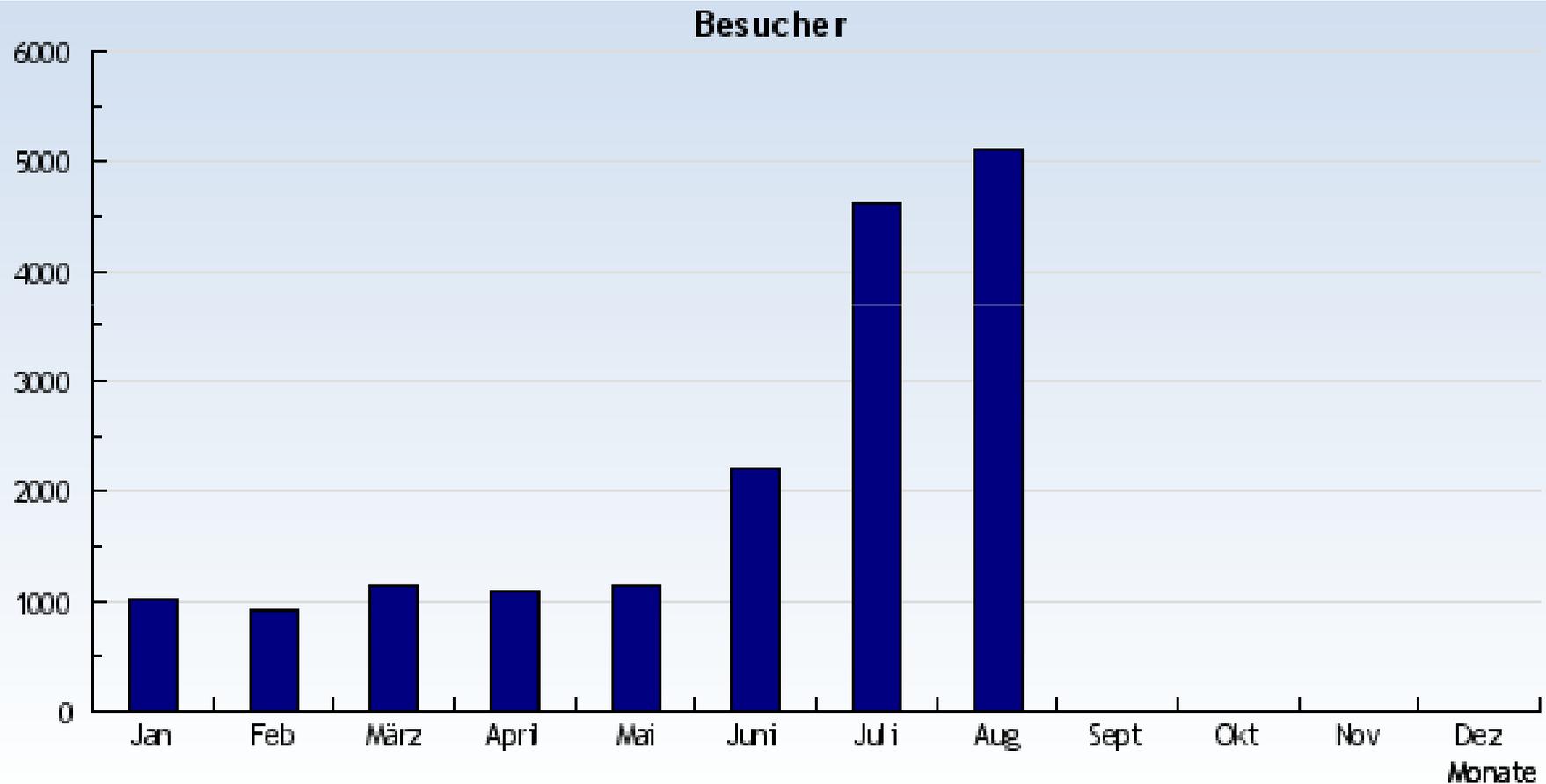
### **Rollenspiel 3**

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](http://www.LambertSchuster.de)  
[Lambert.Schuster@t-online.de](mailto: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**