

# Der aktuelle Stand des Wissens: Jede Entscheidung ist ein Konflikt

## Schlüsselkonflikte in der Ausgangslage

Geldausgabe

Qual der Wahl

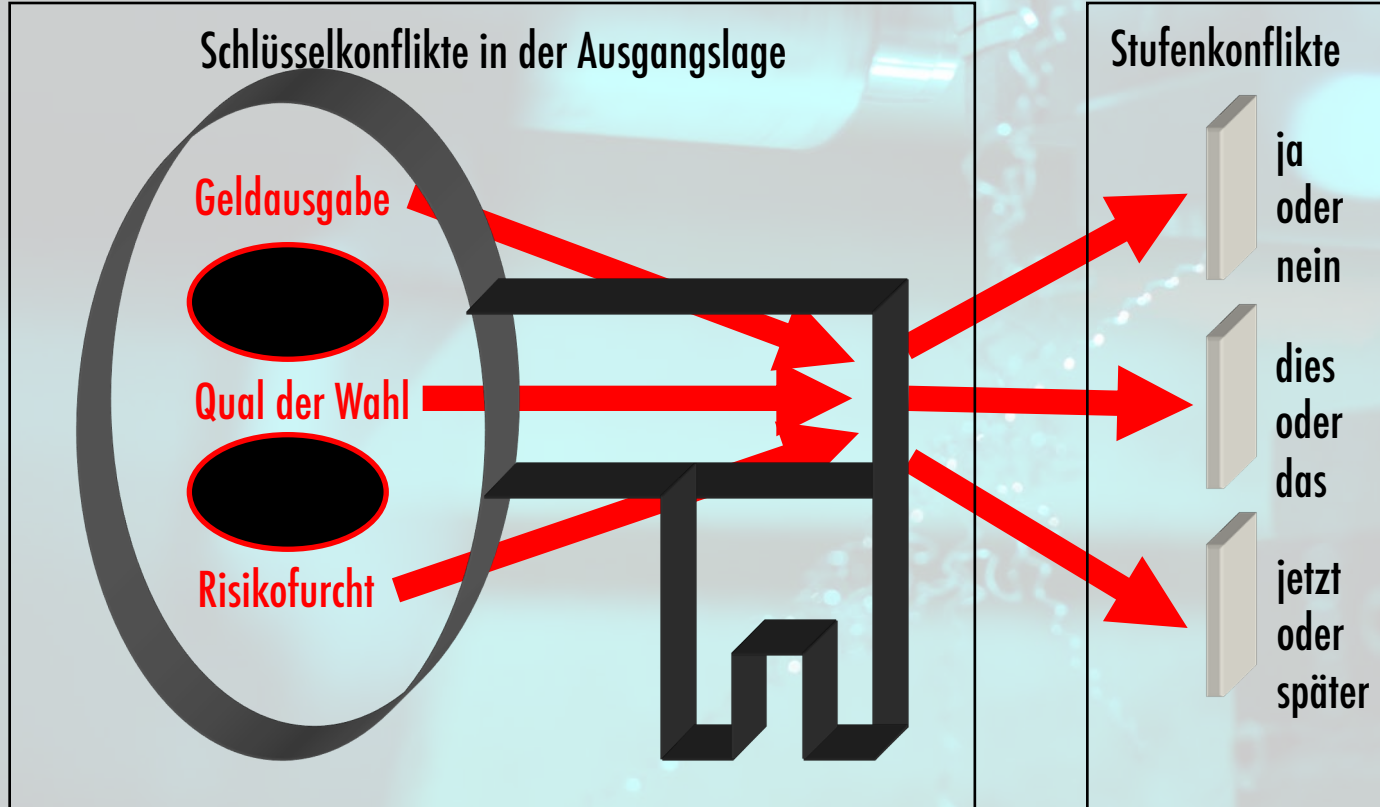
Risikofurcht

## Stufenkonflikte

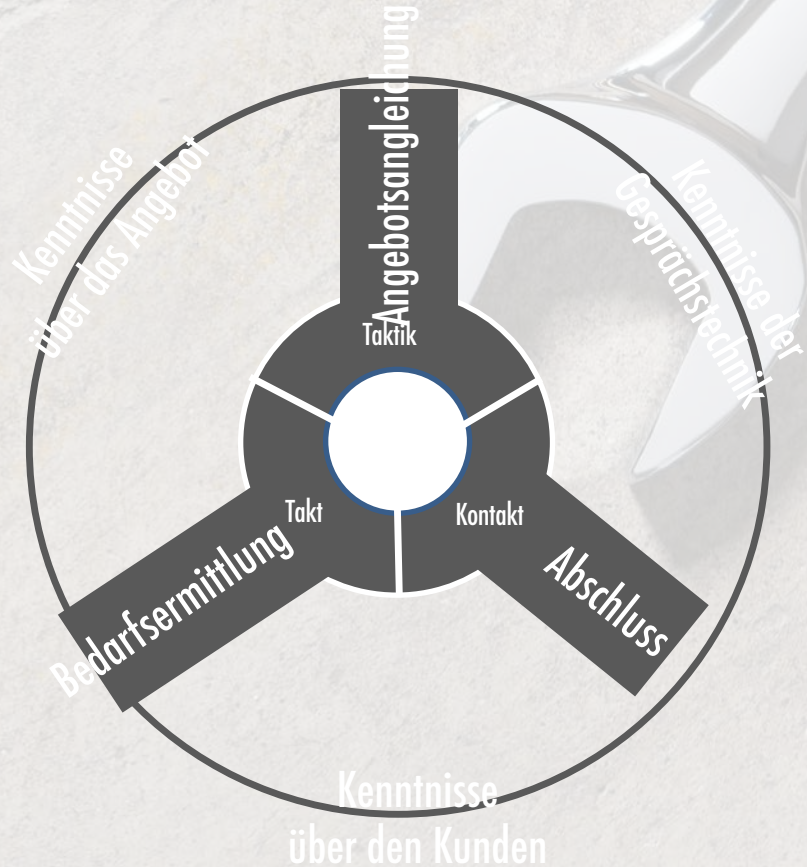
ja  
oder  
nein

dies  
oder  
das

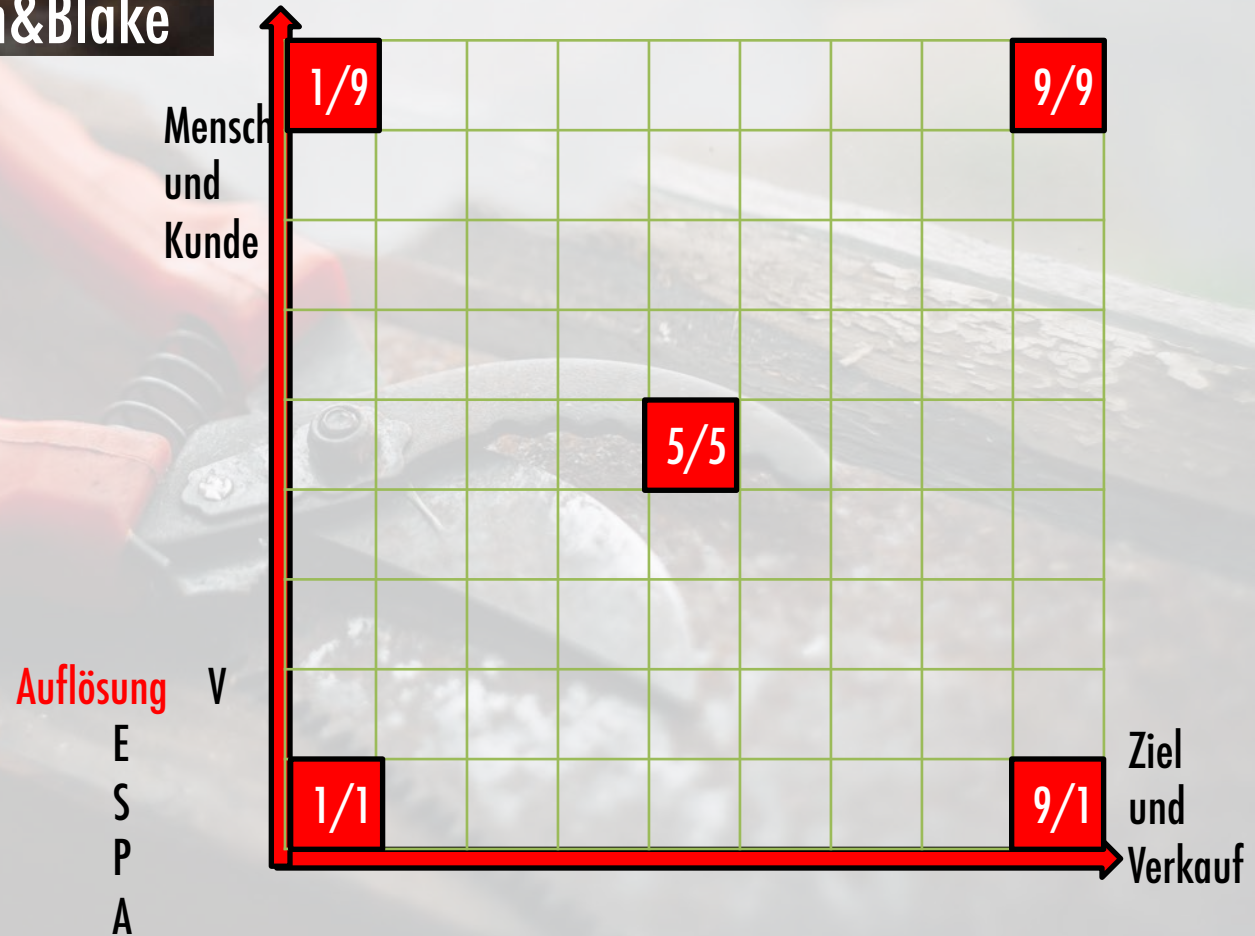
jetzt  
oder  
später



Und Konflikte wollen gelöst werden:  
Die richtigen Werkzeuge dafür



# Das GRID Verhaltensgitter aus den 60ern Toller Ansatz von Mouton&Blake



# Gesprächsplanung Gesprächsaufbau

				Bestätigung	Verabschiedung
	Analyse	Angebot	Abschluß		
Begrüßung					
<i>fragen und zuhören</i>	<i>fragen und zuhören</i>	<i>fragen zuhören und argumentieren</i>	<i>vorschlagen und fragen</i>	<i>loben und stabilisieren</i>	<i>Kontaktbrücke zu späteren Gesprächen und weiteren Kunden</i>
Sympathiephase	Vertrauensphase	Überzeugungsphase	Entscheidungsphase	Hindurchverkaufsphase	Bindungsphase
Kontakt	Verkaufsverhandlung in drei Stufen			Zufriedenheit	Bindung

**Öffnende  
Frage**

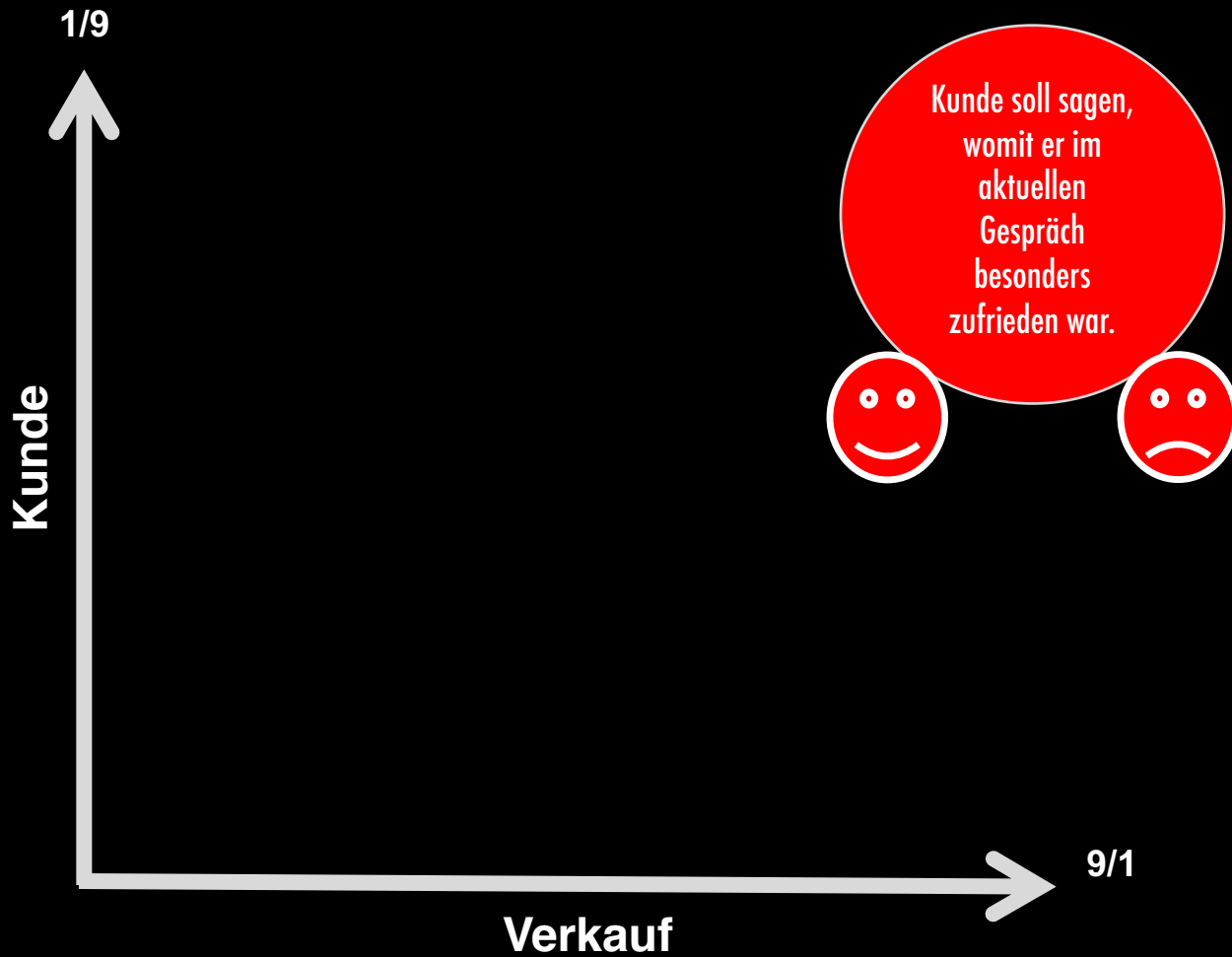
**Alternativ  
Frage**

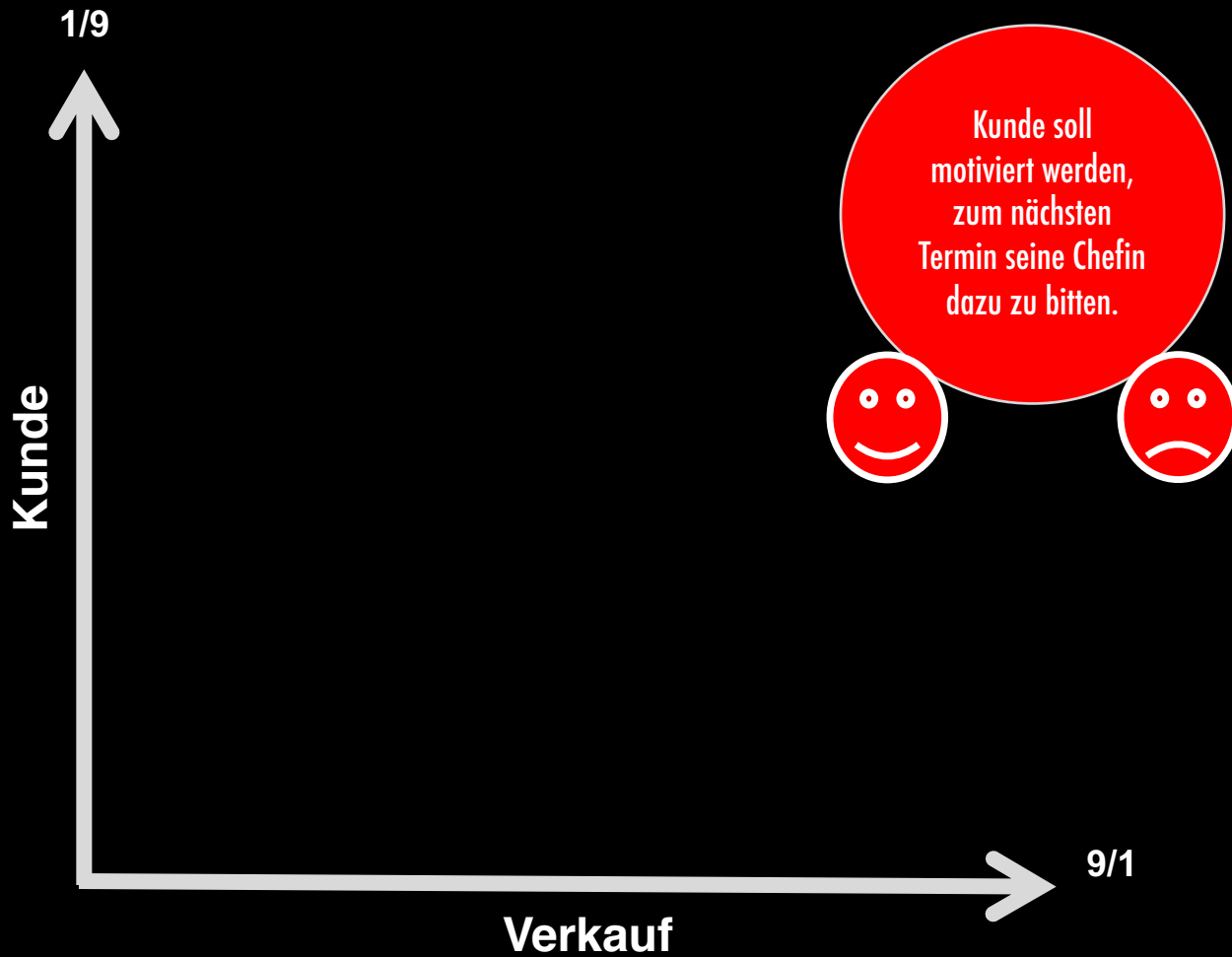
**Suggestiv  
Frage**

**Schließende  
Frage**

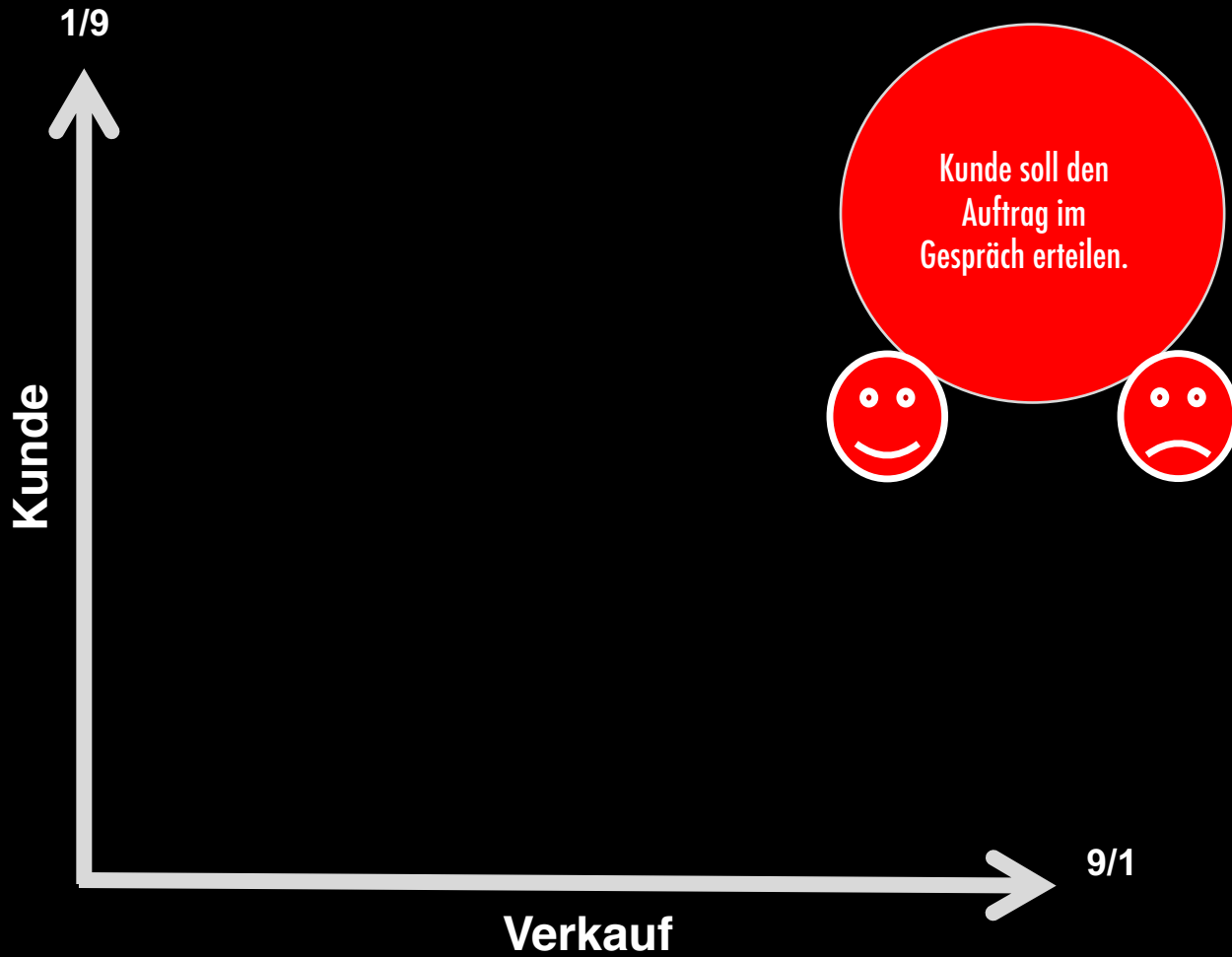
**die ZlöF**

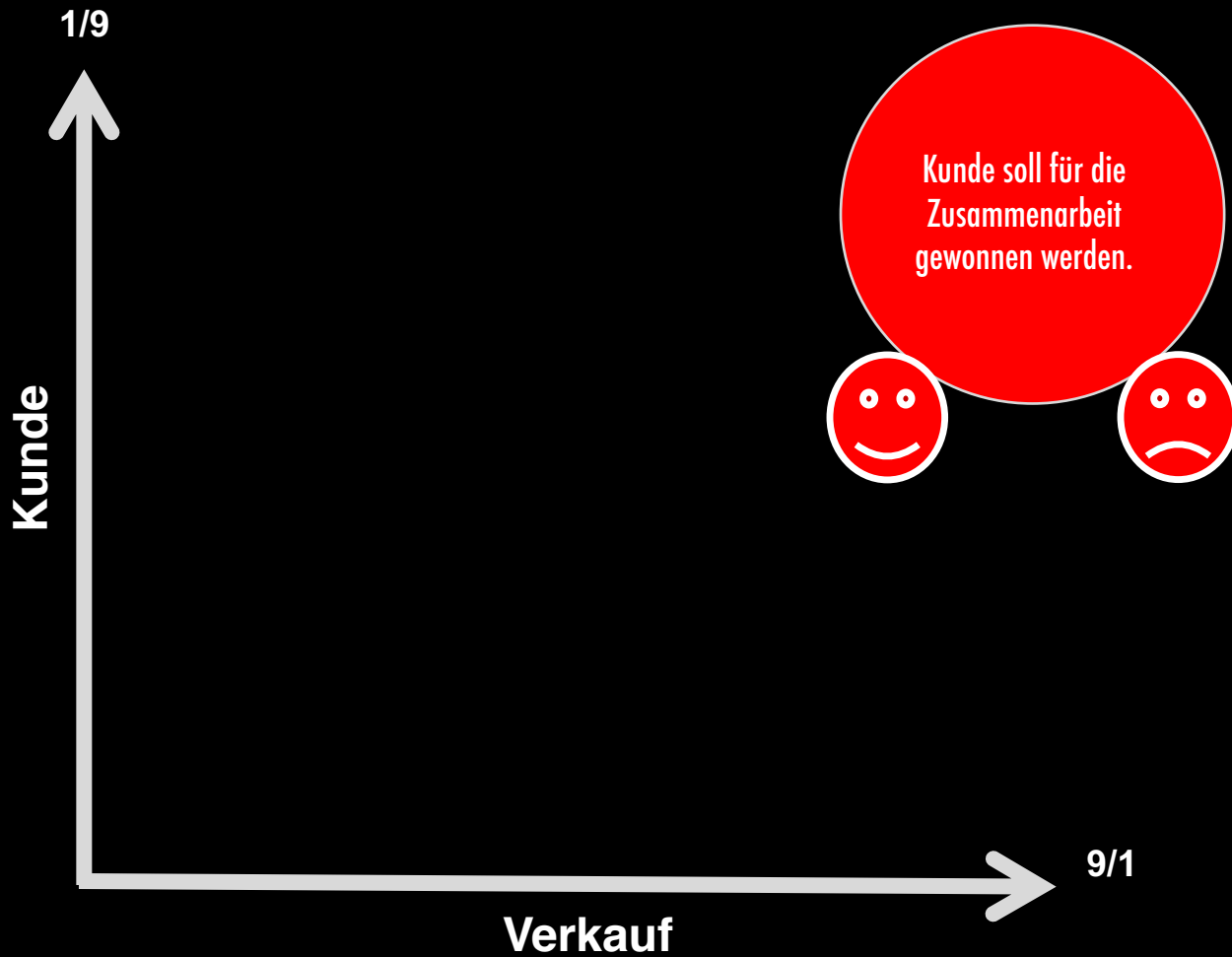
**die NOA**

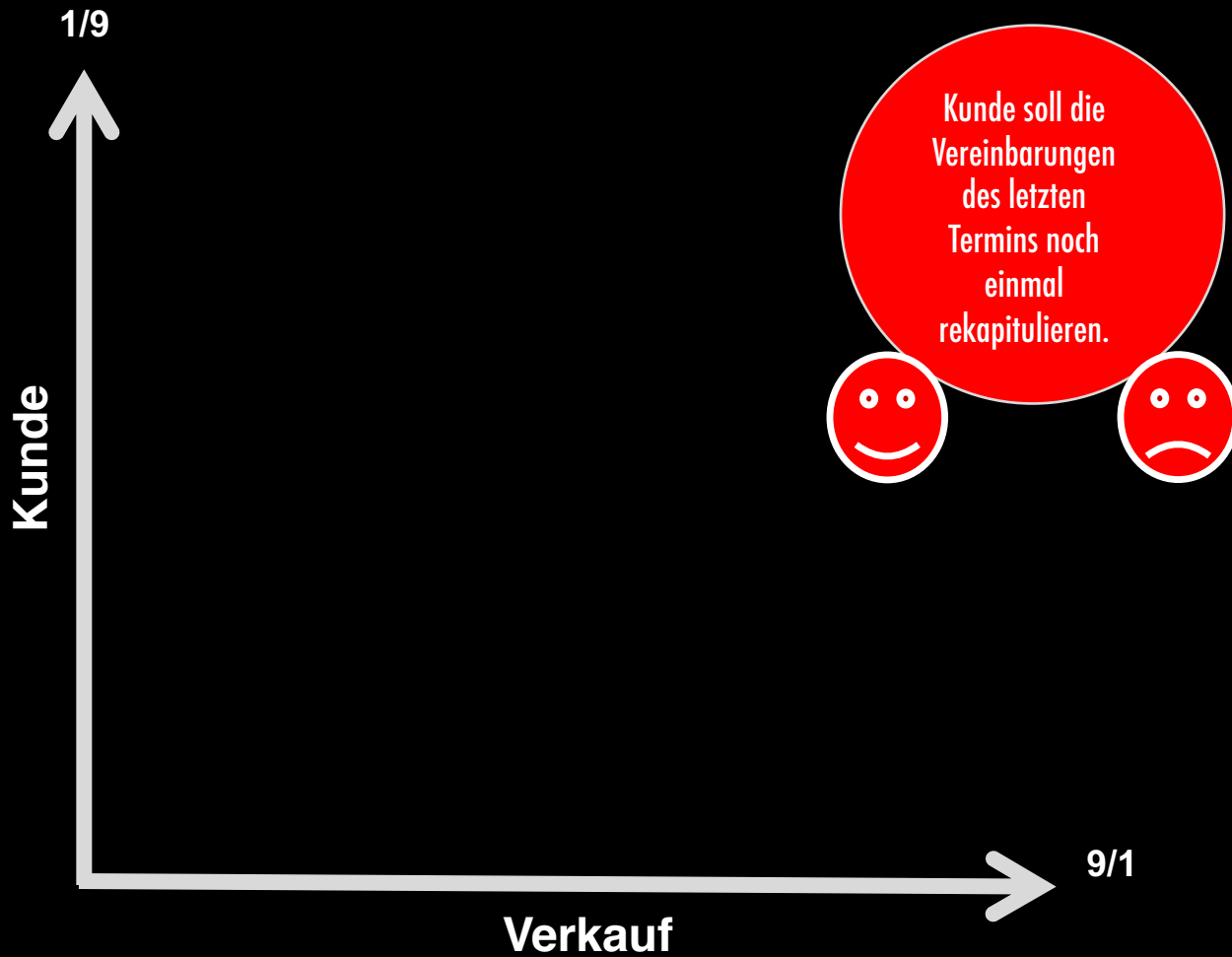


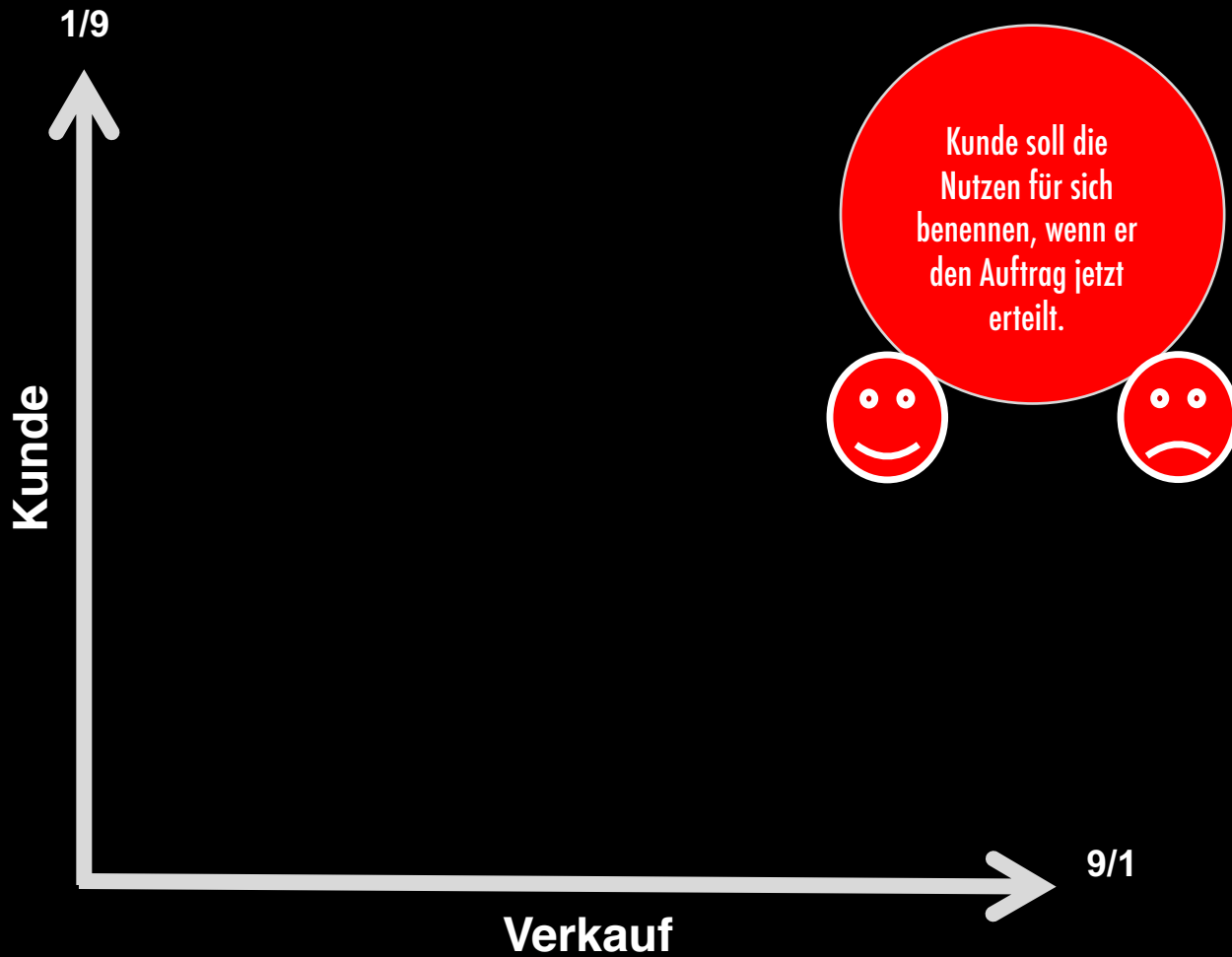


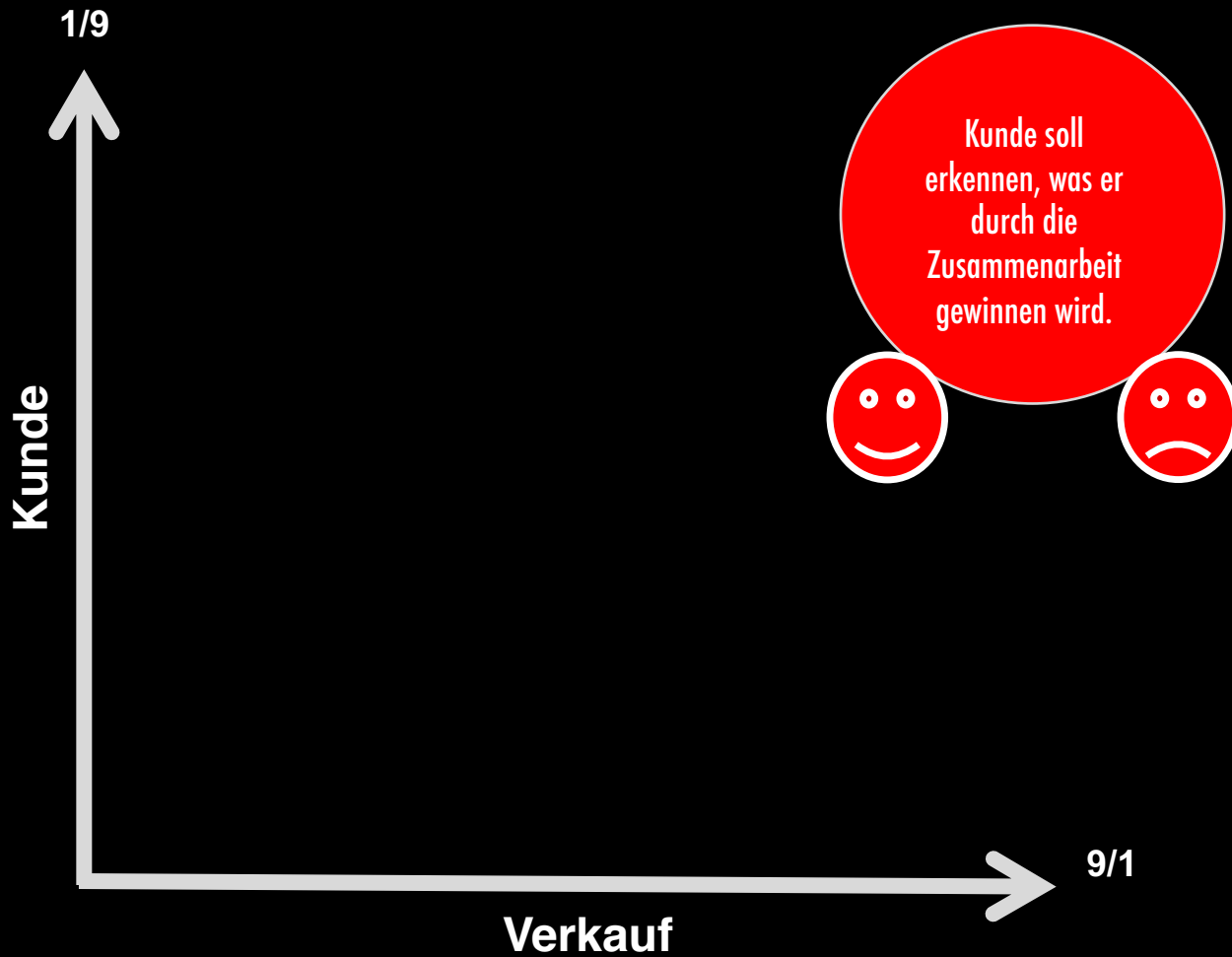


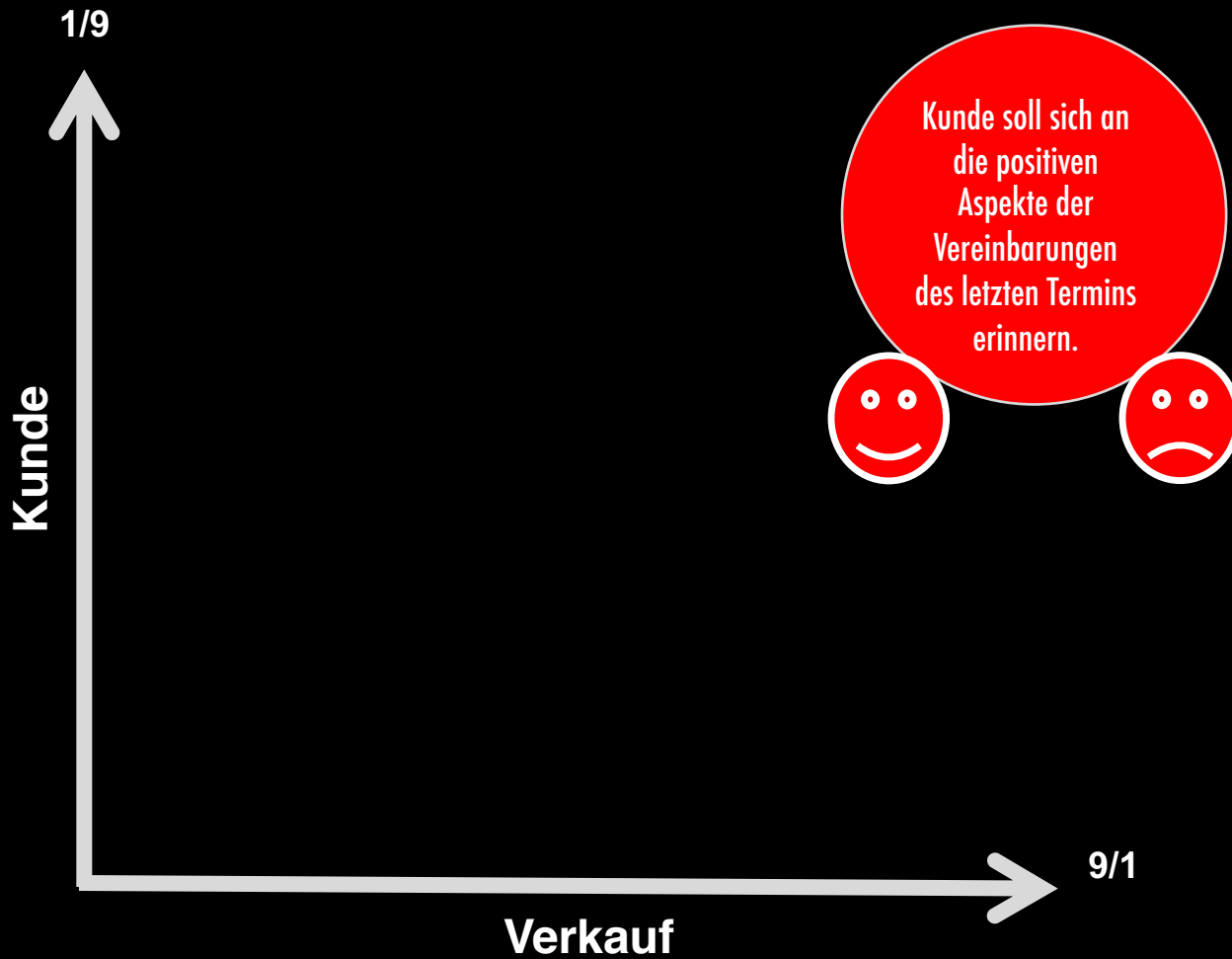


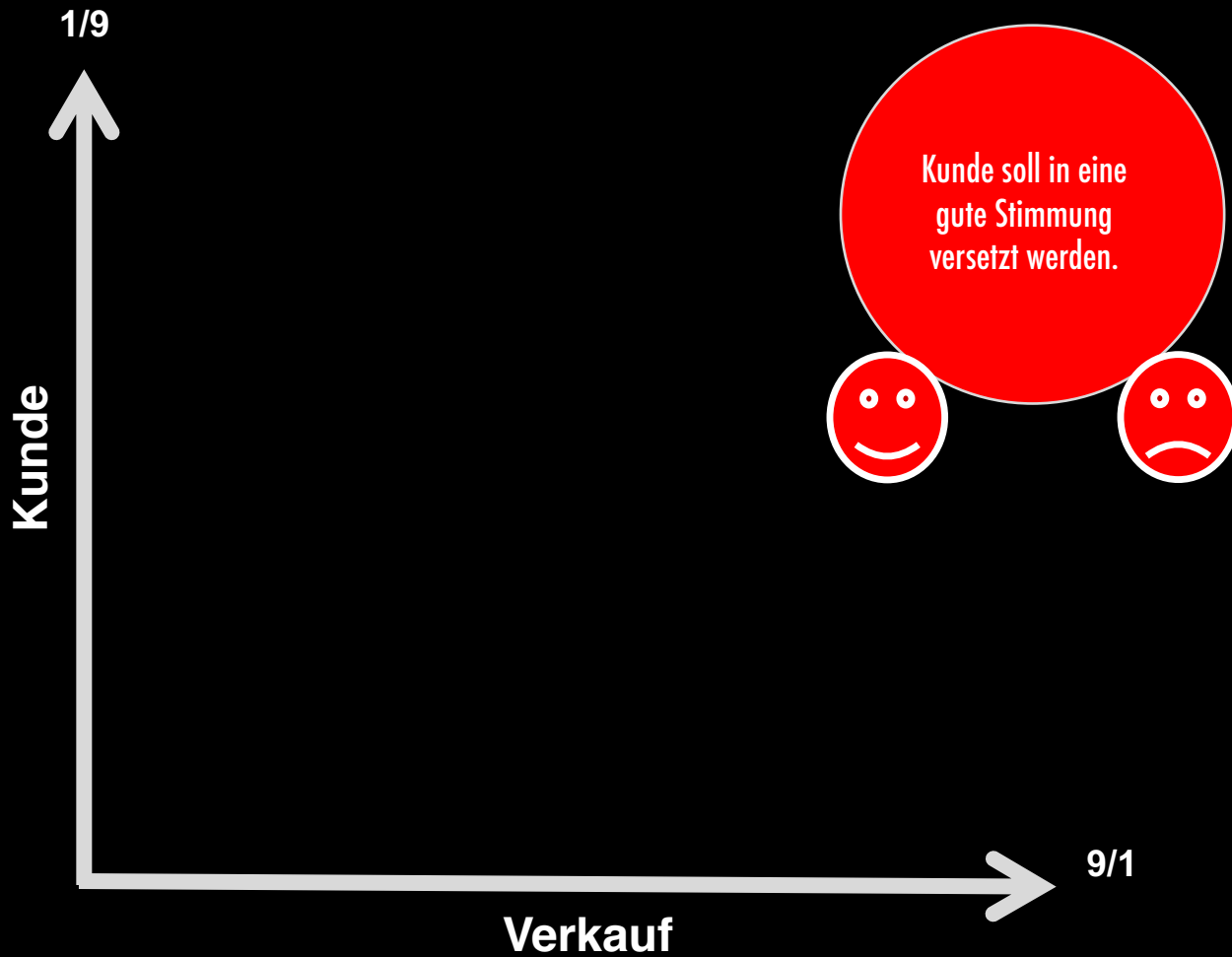


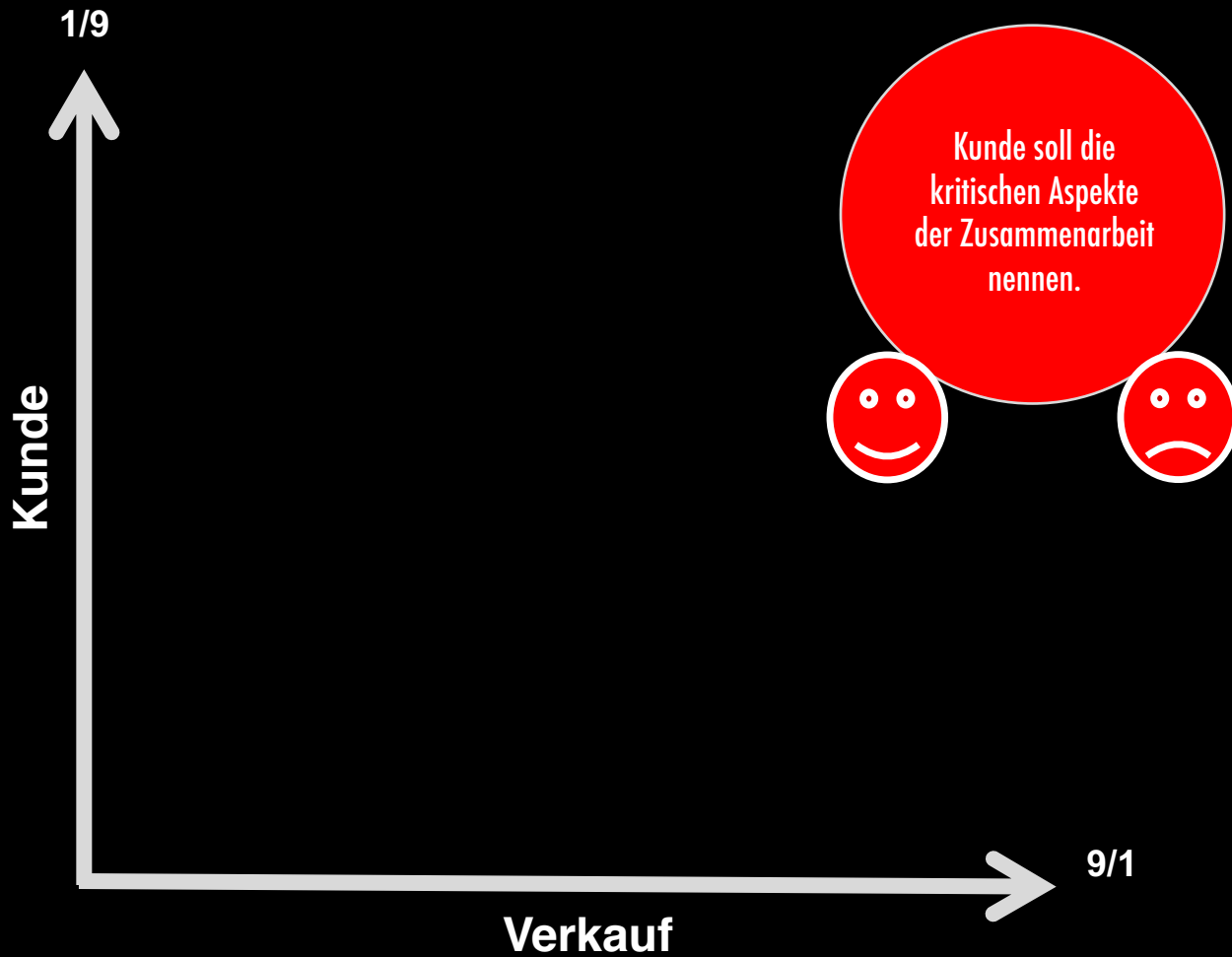




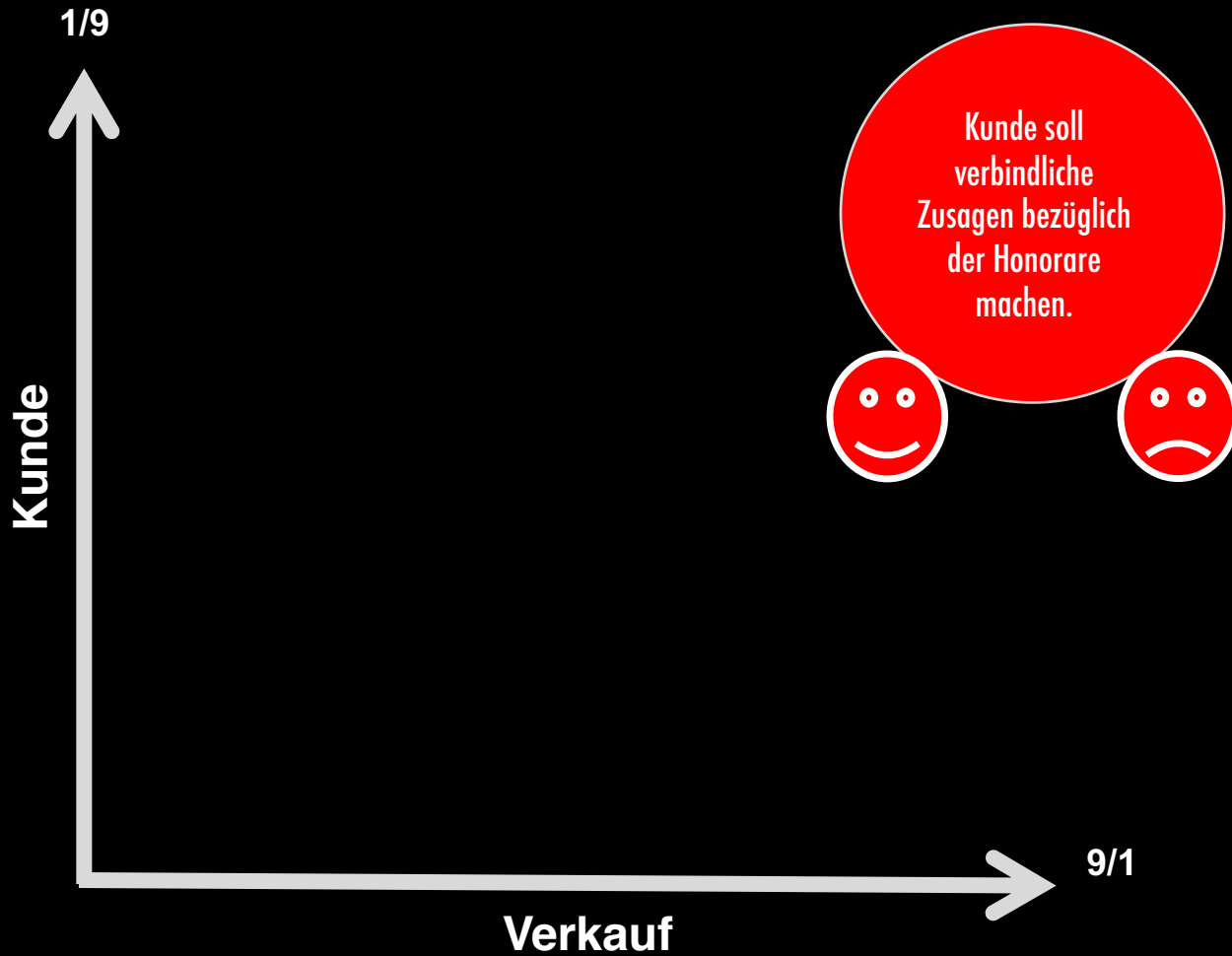


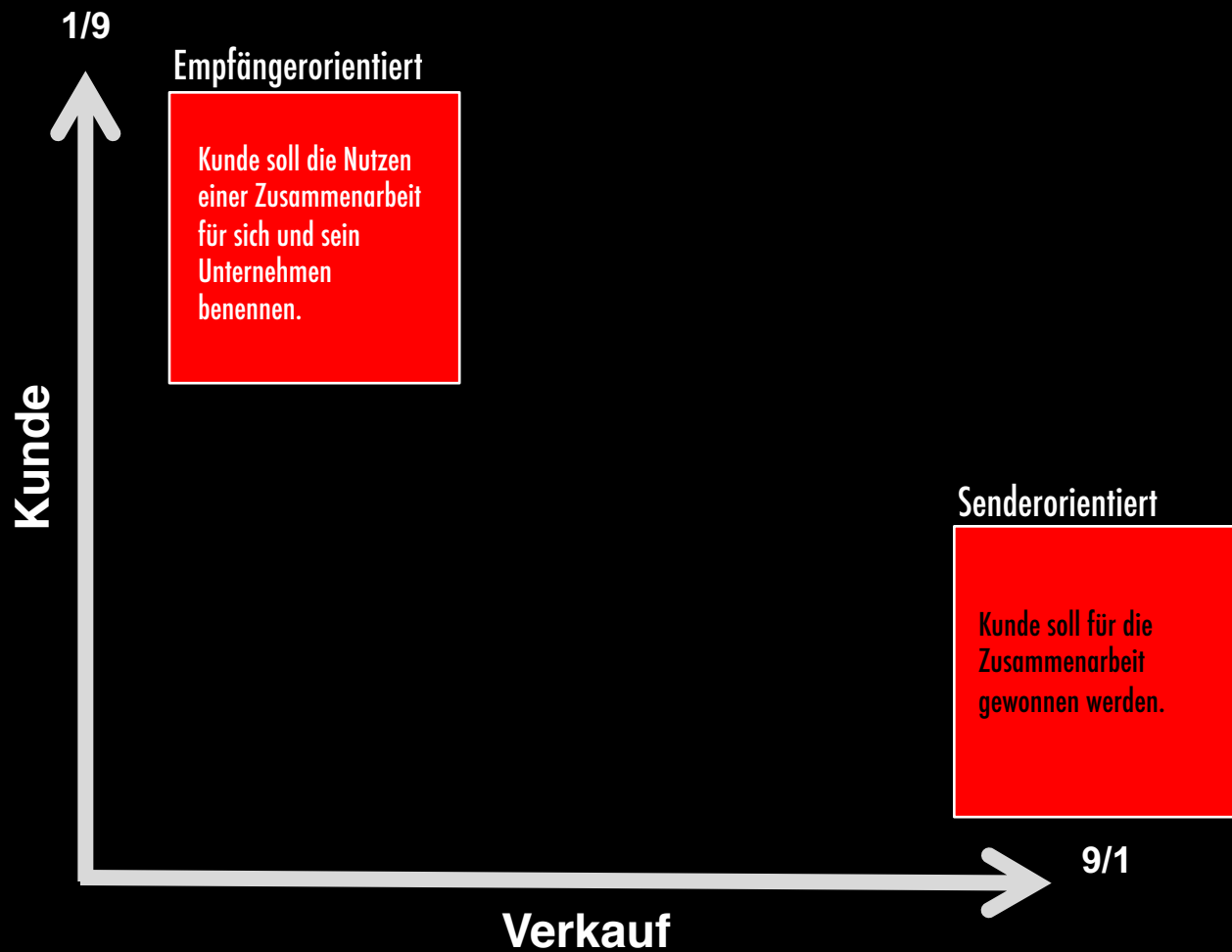


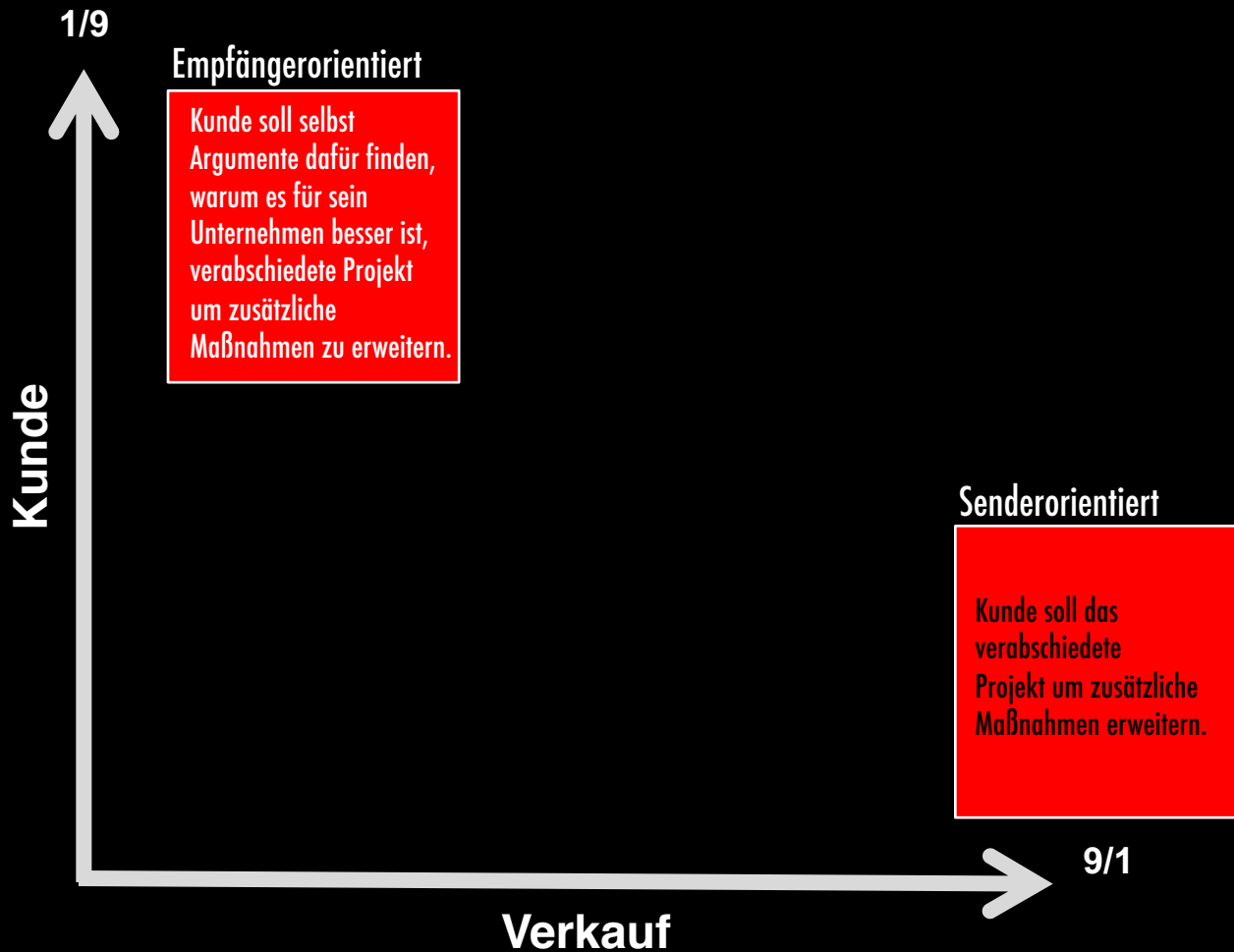












**Verwendungs  
Bereich**

Das bedeutet für Sie, dass Ihre Mitarbeiter\*innen ihre Kunden richtig einschätzen und sich darauf einstellen können.

Das bedeutet für Sie, dass Sie sicher sein können, dass Ihre Mitarbeiter\*innen motiviert sein werden, die erlenten Dinge auch anzuwenden.

**Gefühls  
Bereich**

**Prestige  
Bereich**

Das bedeutet für Sie, dass Sie sich passend zu den Premium Produkten Ihres Hauses für den Premium-Partner in Sachen Präsentation entscheiden.

**Bequemlichkeit**

Das bedeutet für, dass Ihnen in meiner Person immer ein und derselbe Ansprechpartner zur Verfügung steht.

**Sicherheit**

Das bedeutet für Sie, dass im Schadenfall alles schnell und zuverlässig von uns für Sie geregelt wird.

**Kostenvorteile**

Das bedeutet für Sie, dass Sie sich für so eine Art „All-Inclusive-Tarif“ entscheiden, in dem auch alle Extras enthalten sind.

# Umschlags- optimierung

Das bedeutet für Sie, dass Sie innerhalb der nächsten 12 Monate 50 % mehr Kunden mit doppelter Kaufkraft für sich gewinnen.

Das bedeutet für Sie, dass sich die Ware in Ihrem Regal um durchschnittlich 3 Tage schneller dreht.

## Kundenkreis- optimierung

## Sortiments- optimierung

Das bedeutet für Sie, dass Sie mit einem Drittel der bisherigen Regalfläche den absolut identischen Umsatz und Ertrag erwirtschaften.



**Auswahl-  
nutzen**

Das bedeutet für Sie, dass Sie bei uns nur die Produkte finden, die exakt zu Ihren Wünschen und Bedürfnissen passen.

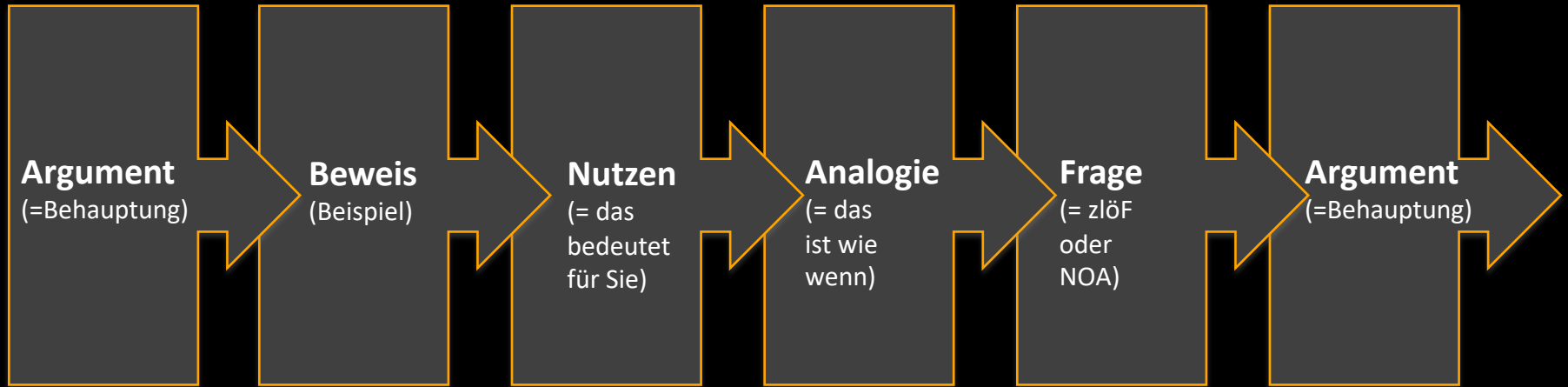
**Beratungs-  
nutzen**

Das bedeutet für Sie, dass wir Sie und Ihr aktuelles Problem verstehen und Ihnen deshalb auch die richtige Lösung dazu anbieten werden.

**Behandlungs-  
nutzen**

Das bedeutet für Sie, so zuvorkommend von uns bedient werden, wie Sie es als anspruchsvoller Kunde zu Recht erwarten.

# Argument- ationskette





Das bedeutet für Sie, dass Sie sicher sein können, dass Ihre Mitarbeiter\*innen motiviert sein werden, die erlernten Dinge auch anzuwenden.

Das ist, wie wenn Sie den Pflanzen in Ihrem Garten genau den Nährstoff geben, der ihr gesundes Wachstum nachhaltig fördert.

Das bedeutet für Sie, dass Ihre Mitarbeiter\*innen ihre Kunden richtig einschätzen und sich darauf einstellen können.

Das bedeutet für Sie, dass Sie sich passend zu den Premium Produkten Ihres Hauses für den Premium-Partner in Sachen Präsentation entscheiden.

Das ist, wie wenn Sie den Trüffel von den Tieren suchen lassen, die dafür genau den richtigen Spür- und Geruchssinn haben.

Das ist, wie wenn Sie nicht nur Ihren Porsche fahren, sondern auch Geldbörse und andere Accessoires darauf abgestimmt sind.

Das bedeutet für Sie, dass im Schadenfall alles schnell und zuverlässig von uns für Sie geregelt wird.

Das ist, wie wenn Ihnen automatisch das BackUp zur Verfügung steht, falls Ihr Computer mal abstürzt.

Das bedeutet für Sie, dass Sie sich für so eine Art „All-Inclusive-Tarif“ entscheiden, in dem auch alle Extras enthalten sind.

Das bedeutet für, dass Ihnen in meiner Person immer ein und derselbe Ansprechpartner zur Verfügung steht.

Das ist, wie wenn Sie mit einem Schlüssel alle Schlösser, vom Haus, über das Büro bis hin zum Auto und Fahrrad öffnen können.

Das ist, wie wenn Sie Ihren Urlaub im Robinson Club buchen, anstatt Hotel, Flug, Transfer und alles andere separat organisieren.

Das ist, wie wenn sich der Turbo während der Autofahrt dazuschaltet.

Das bedeutet für Sie, dass Sie innerhalb der nächsten 12 Monate 50 % mehr Kunden mit doppelter Kaufkraft für sich gewinnen.

Das bedeutet für Sie, dass sich die Ware in Ihrem Regal um durchschnittlich 3 Tage schneller dreht.

Das ist, wie wenn Sie aus der gleichen Anzahl an Reben die doppelte Menge erlesenen Weines zaubern.

Das bedeutet für Sie, dass Sie mit einem Drittel der bisherigen Regalfläche den absolut identischen Umsatz und Ertrag erwirtschaften.

Das ist, wie wenn Sie die gleiche Anzahl von Gästen in einer deutlich kleineren Wohnung willkommen heißen können.

Das bedeutet für Sie, dass wir Sie und Ihr aktuelles Problem verstehen und Ihnen deshalb auch die richtige Lösung dazu anbieten werden.

Das ist, wie wenn in einem fremden Land Jemand Ihre Sprache spricht und Ihnen deshalb den Weg verständlich erklären kann.

Das bedeutet für Sie, dass Sie bei uns nur die Produkte finden, die exakt zu Ihren Wünschen und Bedürfnissen passen.

Das ist, wie wenn Sie bei einem Puzzle auf Anhieb den fehlenden Stein finden.

Das bedeutet für Sie, so zuvorkommend von uns bedient werden, wie Sie es als anspruchsvoller Kunde zu Recht erwarten.

Das ist, wie wenn Ihnen genau