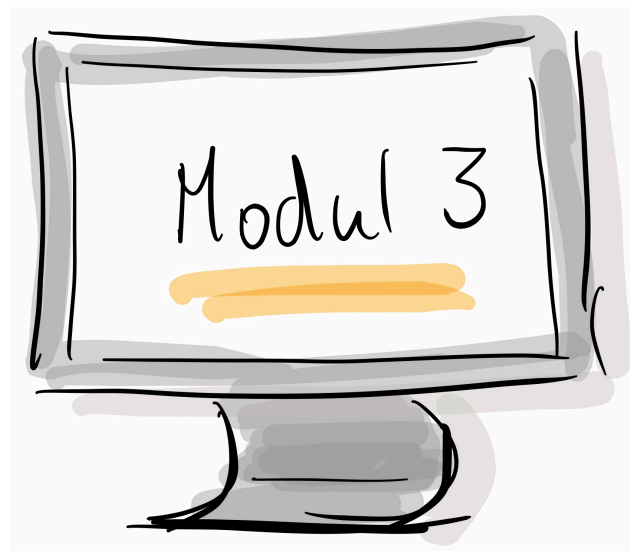


WEBINAR

EINWANDBEHANDLUNG



1. Qualifizierung

1.1. Ziel:

- Sicherstellen, dass die Grundvoraussetzungen für das Verkaufsgespräch vorhanden sind.

1.2. Besonderheiten:

- Bereits im Vorgespräch am Telefon klären.
- Achtung! Gibt es jemanden, der „Feenstaub“ Sonderbehandlung braucht?

1.3. Fragen:

- Wer MUSS mit am Tisch sitzen
- Wie weit sind sie im Entscheidungsprozess
- Was genau - Schwerpunkte
- Wer ist mit im Spiel?

1.4. Test

- Je mehr Infos, desto besser.

1.5. Aufgabe

- Welche Fragen und Punkte fallen Dir noch zur Vorqualifizierung ein?

2. Beziehungsebene

2.1. Ziel

- Aufbau Vertrauen
- Bestimmen der Entscheider / Hierarchie
- Herausfinden der Entscheidungsmuster
- Spielregeln
- Analyse „Was bedeutet richtig guter Service für Sie?“

2.2. Besonderheiten

- Achte darauf, dass sich der Kunde nicht ausgefragt fühlt!
- Individuell auf alle Personen eingehen (Analyse der Muster)
- Muster aufschreiben, genaue Worte aufschreiben.
- Du hast einen Plan!

2.3. Fragen

- Wie wissen Sie, dass Sie als Vorstand gute Arbeit geleistet haben? (*Externen oder Internen Entscheider*) (zudem bekommst Du die genauen Inhalte, die Du brauchst um Ihm zu helfen, einen guten Job als Vorstand zu machen)
- Was erwarten Sie von gutem Service (3-4 Punkte)?
- Was bedeutet Punkt 1, Punkt 2, Punkt 3, (erklären lassen)
 - 2.3.1. Welcher Punkt davon ist Ihnen am wichtigsten?
 - 2.3.2. Warum genau dieser Punkt?

2.4. Test

- 2.4.1. Nimm genau wahr, ob der Kunde sich „körpersprachlich“ öffnet
- 2.4.2. Näher rückt
- 2.4.3. Präzise auf deine Fragen antwortet
- 2.4.4. Statusspiele haben aufgehört
- 2.4.5. Der „Feenstaub-Mann“ ist auf Deiner Seite (wenn vorhanden)

2.5. Aufgabe

- Welche Fragen und Punkte fallen Dir noch zur Beziehungsebene ein?

3. Analyse

3.1. Ziel

- Du hast von den Anwesenden Personen, möglichst genau herausbekommen: Das dominante Kaufmotiv, Schmerzpunkte, Gewünschter Nutzen
- Du hast den Kunden durch geschickte „Lotsen-Fragen“ geholfen, sich in die richtige Richtung zu bewegen
- optimaler weise, hast Du die Erlaubnis, den Verein mit in die Analyse einzubeziehen (App-Befragung)

3.2. Besonderheiten

- Viel Fragen!
- Wenig, bis gar kein Reden
- SCHREIB MIT! (Hol Dir die Erlaubnis)
- Achte auf die exakten Worte (Papageien-Sprache)
- Finde von jedem der Beteiligten den Bedarf heraus. Beziehe alle mit ein!
- KEINE PRÄSENTATION!!!
- NICHT PRÄSENTIEREN
 - LASS ES EINFACH!
 - ;-)

3.3. Fragen

3.3.1. Allgemeine Fragen:

- Was genau stört Sie an der alten Anlage?
- Warum jetzt eine Neue?
- Was genau ist Ihnen bei der neuen Anlage wichtig? (3-5 Punkte)
- Was noch?
- Was bedeutet Punkt 1? Was meinen Sie mit Punkt 2? (bleib logisch)

3.3.2. Lotsen Fragen

- Haben Sie Wettkampfschützen?
- Welchen Vorteil hätte es für die, wenn die auf einer Wettkampfanlage trainieren könnten?
- Richten Sie internat. Wettkämpfe aus? (mehr Infos geben lassen)
- Richten Sie Großveranstaltungen aus?
- Wie wichtig ist Ihnen ein Betriebssystem, das Störungfrei ist und keine Lizenzgebühren erzeugt?

3.3.3. Kurz Zusammenfassen

3.3.4. welcher der Punkte ist am wichtigsten?

3.3.5. Warum genau der?

3.4. Test

- „Damit Sie sehen, ich hab wirklich alles aufgenommen und notiert was für Sie wichtig ist...
- darf ich kurz zusammenfassen?“
- Darf ich Ihnen dann zeigen, was aus meiner Sicht die optimale Lösung ist?

3.5. Achtung

- Achte beim test genau darauf, ob die Kunden Dir folgen (Nicken, offene Körperhaltung)
- Noch wichtiger: Achte vor allen Dingen jetzt auf Ablehnung!!! (das sind erste Hinweise auf spätere Einwände)
-

3.6. Aufgabe

- Welche Fragen und Punkte fallen Dir noch zur Analyse ein?

4. Präsentation

4.1. Ziel

- Den Kunden das bestmögliche Gefühl machen
- Dem Kunden das Gefühl geben, er hat die für ihn optimale Anlage
- Dem Kunden mehr Wert zu geben als Kosten (Waage)
- Hindernisse zu finden
- Hindernisse aus dem Weg zu räumen

4.2. Besonderheiten

- So wenig wie möglich!!!
- So viel wie nötig!!!
- Benutze die genaue Sprache (Worte) des Kunden!
- Mach dem Kunden den Burger!
- Verkauf NUTZEN (und Stärke)
- Präsentiere nur das, was der Kunde Dir erlaubt hat, nicht das was Du glaubst was der Kunden och wissen muss!

4.3. Inhalte

- „Ich zeige Ihnen jetzt in den nächsten Punkten einen Überblick über die für Sie wichtigsten Punkte. Das dauert etwa 10 Minuten. Wenn Sie zu einem der Punkte Fragen haben gehe ich danach genau auf diese Punkte ein.“
 - Präsentiere den wichtigsten Punkt zuerst (Nutzen / Kaufmotiv)
 - Präsentiere danach die anderen Punkte
 - Präsentiere zuletzt noch einmal den wichtigsten Punkt (Nutzen / Kaufmotiv)

4.4. Test 1

- Hab ich alle für sie wichtigen Punkte erklärt?
- Auf welche Punkte soll ich noch genauer eingehen?
- Welche Fragen haben Sie?

4.5. Test 2

- Wie ist jetzt Ihr Bauchgefühl?
- Wie gefällt Ihnen die Anlage?
- Trifft die Lösung genau Ihre Bedürfnisse als verein?
- Was fehlt noch?
- Gibt es irgendetwas, was dagegen spricht?
- Haben Sie bei irgendetwas noch ein ungutes Gefühl?

