



# VERKAUF . NEUE FORMEN DURCH DEN DIGITALEN WANDEL.

Gemeinsam.  
Verkaufen.

1. Definition
2. Verkauf – wie sich die Branche verändert hat
3. Wie wir Sie in puncto Verkauf unterstützen
4. Mit hilfreichen Tipps zu mehr Erfolg im Verkauf

## 1. Definition des Begriffs Verkauf

Die Begriffe Verkauf und Vertrieb werden heutzutage zumeist synonym verwendet. Genau genommen ist der Verkauf jedoch nur ein Teilbereich des Vertriebs, dessen Aktivitäten darauf abzielen, Produkte und Dienstleistungen eines Unternehmens zu vermarkten und abzusetzen. Die Verkaufsabteilung ist in diesem umfangreichen Prozess mit der Organisation des Absatzes betraut.

Sprachlich gibt es im Business eine Differenzierung: Beim Absatz von Konsumgütern an Privatkunden wird meist das Wort Verkauf gebraucht, während beim Verkauf von Investitionsgütern und beim Vermarkten von komplexen Gütern eher der Begriff Vertrieb geläufig ist.

Der Vertrieb hat eine zentrale Bedeutung im Unternehmen, denn er ist eine der tragenden Säulen eines jeden wirtschaftlichen Betriebes. Der gesamte Bereich Verkauf bzw. Sales ist zudem ein abwechslungsreiches Feld, bei dem es auf Menschenkenntnis, Kommunikationsstärke und kluges Taktieren ankommt.

Zu seinen wesentlichen Aufgaben gehören:

**Akquise:** Die Gewinnung von Neukunden für das Unternehmen gilt als die Königsdisziplin.

**Kommunikation:** Das erfolgreiche Verkaufsgespräch besteht aus vielen Elementen – hohe Aufmerksamkeit, Überzeugungskraft, Verbindlichkeit – und ist immer auf den Kunden und seine Wünsche gerichtet. Es ist der Schlüssel zu mehr Aufträgen.

**Auftragsabwicklung:** Sie umfasst alle organisatorischen Vorgänge rund um den Auftrag: von der Kunden-Anfrage bis zur Überprüfung des Zahlungseinganges.

**Service:** Customer Care beinhaltet die Unterstützung und Beratung von Kunden und reicht bis hin zum After-Sales-Service, um eine langfristige Kundenbindung zu erreichen.

## 2. Verkauf – wie sich die Branche verändert hat

Kundenorientierung ist das Zauberwort, an dem sich die meisten Firmen orientieren wollen. Doch die Digitalisierung hat auch im Bereich Verkauf – und hier insbesondere bei „B2C“ - einige entscheidende Veränderungen gebracht. So hat sich in den vergangenen Jahren das Wissensmonopol vom Anbieter bzw. Verkäufer hin zum Kunden verschoben. Während es früher Aufgabe des Verkäufers war, den Kunden über ein Produkt zu informieren, verfügt der Kunde heutzutage bereits über das nötige Wissen, wenn er seine Anfrage stellt. Die Kommunikation zwischen Käufer und Kunden muss also direkt beim Vorwissen und bei den Bedürfnissen des Kunden ansetzen.

Für individuelle Wünsche und Problemlösungen sind Menschen inzwischen bereit, mehr zu zahlen. Was ihnen allerdings fehlt, ist Zeit. Daher kommt es vor allem bei längeren Entscheidungsprozessen für einen Kauf auf das Verhandlungsgeschick des Verkäufers an.

Im digitalen Zeitalter hängen Sales-Erfolge zumeist von einer optimalen Verkaufssteuerung und einfallreichen Marketingstrategien ab.

Nach wie vor sollte im Zentrum

- ein hohes Verständnis für die Bedürfnisse der Kunden bzw. Zielgruppe stehen
- ein strategisches Denken vorherrschen
- ein kluges taktisches Verhalten beim Umgang mit den Kunden erfolgen

In unseren Weiterbildungen schulen wir Sie für die gegenwärtigen hohen Anforderungen in Vertrieb und Verkauf. Unsere Themen schließen das reine „Verkaufstraining“, aber auch das „Neuromarkting“ mit modernsten Diagnosetechniken für die präzise Analyse von Kaufentscheidungen mit ein.

### 3. Wie wir Sie in puncto Verkauf unterstützen

Der Vertrieb bzw. Verkauf ist sehr komplex. Er teilt sich grundsätzlich in direkten und indirekten Vertrieb – wobei diese strikte Trennung heutzutage kaum noch aufrecht zu erhalten ist. Denn ein Großteil der Unternehmen setzt inzwischen parallel auf unterschiedliche Vertriebsformen und -wege.

Das Ziel ist natürlich stets dasselbe geblieben: Möglichst viele Kunden für das eigene Produkt zu interessieren und sie zum einem Kaufabschluss zu bewegen.

In unseren Salestrainings vermitteln wir Ihnen effektive Methoden und Techniken, um Ihre Verkaufsziele zu erreichen. Sie erlernen im Kurs „Kundenorientierung“ das Basiswissen, um Vertrauen beim Kunden aufzubauen und ihn argumentativ zu überzeugen. Hier ist die richtige Kommunikation – verbal und mittels Körpersprache – ein wichtiges Element.

Funktionierende Abläufe und Strukturen innerhalb des Unternehmens können für den Verkaufserfolg ausschlaggebend sein. Im Kurs „Tandem Innendienst & Außendienst“ zeigen wir Ihnen auf, wie die Teams beider Bereiche erfolgreich kooperieren können.

Nicht zuletzt: Der Einsatz Neuer Medien eröffnet für den Vertrieb vielerlei Möglichkeiten für den Kundendialog. Denn durch ihren Fokus auf Interaktion ermöglichen die Sozialen Netzwerke eine schnelle und unkomplizierte Kommunikation mit Kunden und Geschäftspartnern. In unserem Seminar „Online-Marketing“ erfahren Sie mehr über das große Potenzial sozialer Netzwerke für Ihr Unternehmen.

## 4. Mit hilfreichen Tipps zu mehr Erfolg im Verkauf

Manch einer scheint das Verkaufen im Blut zu haben – so einfach geht es von der Hand. Andere tun sich schwer damit. Dabei sind es ein paar wesentliche Kniffe, die zum erfolgreicherem Verkauf verhelfen. Wir geben Ihnen hier Tipps, um Kunden noch besser zu überzeugen.

### 1. Der erste Eindruck zählt

In Sekundenschnelle entscheidet sich der Mensch – für oder gegen sein Gegenüber. Nutzen Sie den ersten Eindruck für sich und bauen Sie Vertrauen auf: durch einen offenen Blick, ein Lächeln, die richtige Wortwahl und nicht zuletzt durch angemessene Kleidung. Wenn Sie Sympathie beim Käufer geweckt haben, wird er Ihren Ausführungen aufmerksamer folgen und sich eher überzeugen lassen.

### 2. Kompetent wirken

Bereiten Sie sich auf jedes Verkaufsgespräch vor. Selbst dann, wenn Ihnen das Produkt bereits gut vertraut ist. Als Verkäufer sollten Sie alle Fragen von Kunden beantworten können, denn Sie sind der Experte. Dies setzt Wissen voraus – über das bloße Produkt hinaus. Denn echtes Fachwissen beeindruckt. Je kompetenter Sie wirken, desto glaubhafter sind Sie.

### 3. Gefühle wecken

Verkäufe funktionieren über Gefühle – schließlich werden die meisten Kauf-Entscheidungen emotional getroffen. Sorgen Sie für eine angenehme Stimmung, indem Sie auf den Kunden eingehen, ihm aktiv zuhören und ihn durch Komplimente gewinnen. Aber ohne zu schmeicheln! Das ist eine Gratwanderung, die Spitzenverkäufer perfekt beherrschen.



Verkaufstraining

VV5000

