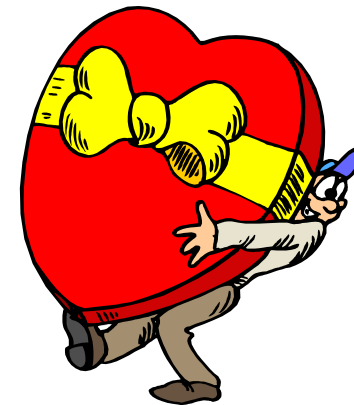


Einen schönen guten Abend und herzlich
Willkommen
bei der
Wirtschaftsförderung Bodenseekreis GmbH

Forum Fit für die
Selbständigkeit





Wer ist abc - anglo business communication?

Was macht abc?

- language services
- consulting division

Forum Fit für die Selbständigkeit

Unser heutiges Thema lautet:

Woran junge Unternehmen häufig scheitern:
dem Verkauf

Suchet,
so werdet Ihr finden,
klopft an,
so wird Euch aufgetan!

Bergpredigt, Matthäus, Kapitel 7 Vers 7

Das Verkäuferprofil

consulting division

Beispiel: Onkel Erwin

- Kundenfindung
- Kundengewinnung
- Kundenbindung

Kundenfindung

Suchet, so werdet Ihr finden

Kundenfindung

Warum haben manche Firmen nun Probleme bei der Kundenfindung?

consulting division

Fehlerursachen

Kundenfindung

Analysen

- Wettbewerbsanalyse
- Produktanalyse
- Kundenanalyse
- Situationsanalyse

consulting division

Kundenfindung

- Eigeninitiative
- Fremdaktivitäten
 - Kaltakquise
 - Mailings
 - Masse
 - gezieltes qualifiziertes Mailing
 - Telefonakquise
 - Call Center
 - Messen
 - Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
 - Newsletter



Kundenfindung

- Eigeninitiative oder
- Fremdaktivitäten
 - Marketing
 - Werbung

Kundenfindung

Kaltakquise

consulting division

kaum noch genutzt, aber immer wieder mit
erstaunlichen Ergebnissen

Kundenfindung

Mailings

- Masse
- gezieltes qualifiziertes Mailing

consulting division

Kundenfindung

Call Center

consulting division

Kann eine große Hilfe sein

Kundenfindung

consulting division

Messen

Entweder als Aussteller,
oder als Besucher auf der Suche nach Kunden.

Zuschüsse durch das BaWü
Wirtschaftsministerium

Kundenfindung

Öffentlichkeits- und Pressearbeit

consulting division

Tue Gutes und sprich darüber!

Kundenfindung

Zielgruppen

consulting division

Von den Zielbranchen über Zielgruppen zu Zielkunden

Kundenfindung

Zielgruppen

- Akquisitionsliste erstellen
- Einteilung in
 - Altkunden
 - Ehemalige Kunden
 - Kunden der Mitbewerber
 - Interessenten
 - Neue unbekannte Adressen



Kundenfindung

Zielgruppen

- Vorgehen festlegen
- Auftrags-Chancen realisieren

consulting division

Kundenfindung

Zielkunden

consulting division

Systematische Vorgehensweise

Kundenfindung

Mehrstufige Akquisition

consulting division

Kennen und Lernen

Kundenfindung

Mehrstufige Akquisition

Mehrstufige Akquisition	
Akquisitionsphasen	Ziele
Adress-Qualifizierung	Was machen die? Wovon leben die? (Kundenkompetenz aufbauen) Wer ist zuständig für welche Bereiche, Entscheider...?
Telefonat	Kurze persönliche Vorstellung, nicht nerven. Frage nach grundsätzlichem Interesse. Dürfen Unterlagen zugeschickt werden? Zustimmung einholen!!

consulting division



Kundenfindung

Mehrstufige Akquisition

Mehrstufige Akquisition	
Akquisitionsphasen	Ziele
Post oder Mail (Eingang nach 2 Tagen)	Danke für das Telefonat...anbei wie besprochen... (Zuverlässigkeit demonstrieren). Nur Imagebroschüre und/oder Leistungsübersicht zusenden. Neugier wecken.
Nachfassen/Telefonat 2. Erinnerungsimpuls nach ca. 4-8 Tagen*	Haben Sie unsere UL bekommen? Haben Sie Fragen dazu? Besuch vorschlagen. Welcher Aspekt in den UL könnte für Sie grundsätzlich interessant werden...? Wann kann ich mich bei Ihnen wieder melden? Wir planen Informationsabende, wäre das für Sie interessant, darf ich Sie dazu wieder anrufen und einladen sobald der Termin feststeht?

Kundengewinnung

Emotionale Intelligenz und Empathie

Kundengewinnung

Emotionale Intelligenz

consulting division

Fähigkeit, die eigenen Gefühle und auch die anderer Menschen zu erkennen, sich selbst zu motivieren

Kundengewinnung

Empathie

- eine der wichtigsten Komponenten, der Emotionalen Intelligenz

consulting division

Bereitschaft und Fähigkeit, sich in die Gedankenwelt und das Empfinden anderer Menschen einzufühlen

Kundengewinnung

Paul Watzlawick



consulting division

Die Geschichte mit dem Hammer

Kundengewinnung

Fehleranalyse

- Vorbereitung
- Einstellung
- Kleidung
- Auftreten
- Gespräch
- falsches Pferd
- Produkt- oder Projektverkauf
- Forecast

Kundengewinnung

Vorbereitung

consulting division

Standard

Kundengewinnung

Einstellung

consulting division

Der Kunde - Freund oder Feind?

Kundengewinnung

Kleidung

consulting division

Kann wichtig sein!

Kundengewinnung

Auftreten

HDI - die Psychologie der Hirnfarben

consulting division

Erstes Auftreten entscheidet über Kaufverhalten beim Kunden!

Beispiel Lagereinrichtung

Kundengewinnung

Gespräch

- Gesprächsgleichgewicht
- geschlossene Fragen
- offene Fragen
- Körpersprache
- Körperhaltung

consulting division

sozial-menschlich und ablauf-organisatorisch

Kundengewinnung

falsches Pferd

consulting division



Angebotsliste

Kundengewinnung

consulting division

Angebotsliste				
Projekt	Wert	Chance	Kalk. Wert	Maßnahme
Minimal GmbH	250.000	30%	75.000	beobachten
Vermut GmbH	180.000	50%	90.000	dran bleiben
Optimal GmbH	120.000	80%	96.000	abschließen
Summe	550.000	53,3%	293.150	

Kundengewinnung

Produkt- oder Projektverkauf

- Ist-Situation analysieren
- Ziele des Kunden definieren
- Vorgehensweise planen und organisieren

...zum Nutzen des Kunden!

Kundengewinnung

Produkt- oder Projektverkauf

consulting division

Beispiel Bezeichnungen

Kundengewinnung

Produkt- oder Projektverkauf - Projektgeschäft

- Auswahl Erfolg versprechender Kunden
- Vorbereitung der Akquisition
- Qualifizierung der Kundendaten
- Erstansprache der potenziellen Kunden und Aufbau guter persönlicher Kontakte
- Präsentation Ihre Unternehmens
- Suche nach Optimierungsmöglichkeiten beim Kunden und Aufbau der Nutzenargumentation
- Präsentation der Lösung



Kundengewinnung

Produkt- oder Projektverkauf - Projektgeschäft

- Argumentationsphase
- Mit maßgeschneidertem Angebot das Potenzial, die Chancen und die Entscheidungssituation prüfen
- Konsequenz an der Meinungsbildung beim Kunden arbeiten (Teilverkauf)
- Abschlussfrage nicht vergessen

Kundengewinnung

Forecast

consulting division

Beispiel „totes Kapital“

consulting division

Kundenbindung

Kundenmanagement

Kundenbindung

Analysen Ist der Kunde noch König?

- Abhängigkeit
- Altgeschäft - Neugeschäft
- Frequenz
- Reklamation als Chance

Beispiel Großkonzerne

Kundenbindung

Abhängigkeit

consulting division

Beispiel Gießerei

Kundenbindung

Altkunde - Neukunde

consulting division

Im Neugeschäft nur einen Auftrag nicht bekommen - im Altgeschäft einen Kunden verloren!

Kundenbindung

Frequenz

Wesentlicher Bestandteil der systematischen Kundenbearbeitung

consulting division

Nicht nerven, nicht vernachlässigen

Kundenbindung

Reklamation als Chance

Abgedroschene Phrase oder Chance auf neue Geschäfte?

consulting division



Beispiel Starverkäufer

Literaturverweis

- Verkaufen ist einfach, Einführung - Stephane Etrillard
- Die Bibel - Verfasser unbekannt
- Wikipedia - Internetforum und Wissensdatei
- Emotionale Intelligenz - Daniel Goleman
- Nachbarschaft - Paul Watzlawick
- Das Beuteraster - Peter Schreiber
- Strategischer Verkauf - Peter Josef Senner (Hrsg.)
- 99 Tipps für den erfolgreichen Verkauf - Wolfgang Stoffel
- Dienstleistungsmarketing - Erwin Matys
- Killerphrasen - Cora Besser-Siegmund
- Wie man Kunden gewinnt - Heinz M. Goldmann
- Nachhaltiges Personalmanagement - Jürgen Weißenrieder/Marijan Kosel
- Das Quartal - Magazin für Steuern, Wirtschaft und Finanzen - HSP Steuerber.ges.

Recht herzlichen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit



Für Fragen stehe ich Ihnen anschließend gerne noch zur Verfügung