

Der Weg zur Kundenbegeisterung

- Strategie

Willkommen bei der



Ihr DIALOG-PARTNER Anton Dostal

Ihr Trainer und Coach



DIALOG-PARTNER

Anton Dostal

Bezirksstraße 23, D 65817 Eppstein/Ts.

Tel.: 0049/(0)6198/34428

Fax: 0049(0)6198/8144

Mail to: a-d@dialog-partner.com

Der Weg zur Kundenbegeisterung

Marketing-Grundlagen

Marketing = Markt machen

„Marketing ist
Denken und Handeln
aus Kundensicht“

Peter F. Drucker

 **Sog-Marketing** 

Nachfrage-Sog-System[©]

Der Weg zur Kundenbegeisterung

Marketing-Grundlagen

Der Markt



Was müssen wir tun, um auf dem Markt zu bestehen?

Der Weg zur Kundenbegeisterung

Marketing-Grundlagen

Um auf dem Markt zu bestehen benötigen wir:

1. Das richtige Angebot

2. Zur richtigen Zeit

3. Am richtigen Ort

4. Zum richtigen Preis



Der Weg zur Kundenbegeisterung

Marketing-Grundlagen

Wer bestimmt, welches Angebot wann und wo
richtig ist?

**Die Qualität unseres
Angebotes bestimmt
immer der Kunde!**



Der Weg zur Kundenbegeisterung

Marketing-Grundlagen

Was bestimmen dann wir?

**Wir bestimmen, die
Präsentation
unseres Angebotes!**



Der Weg zur Kundenbegeisterung

Marketing-Grundlagen

Wer bestimmt, was und wann der Kunde kauft?

**Erst wenn unser
Angebot die
Emotions- und
Wunsch-Welten
unserer Kunden
befriedigt, kommt
ein Kauf zustande!**



Der Weg zur Kundenbegeisterung **Strategie**

**Welche Probleme gibt es bei der
Kommunikation mit den Interessenten
und Kunden?**

Der Weg zur Kundenbegeisterung Strategie

1. Probleme der Kunden

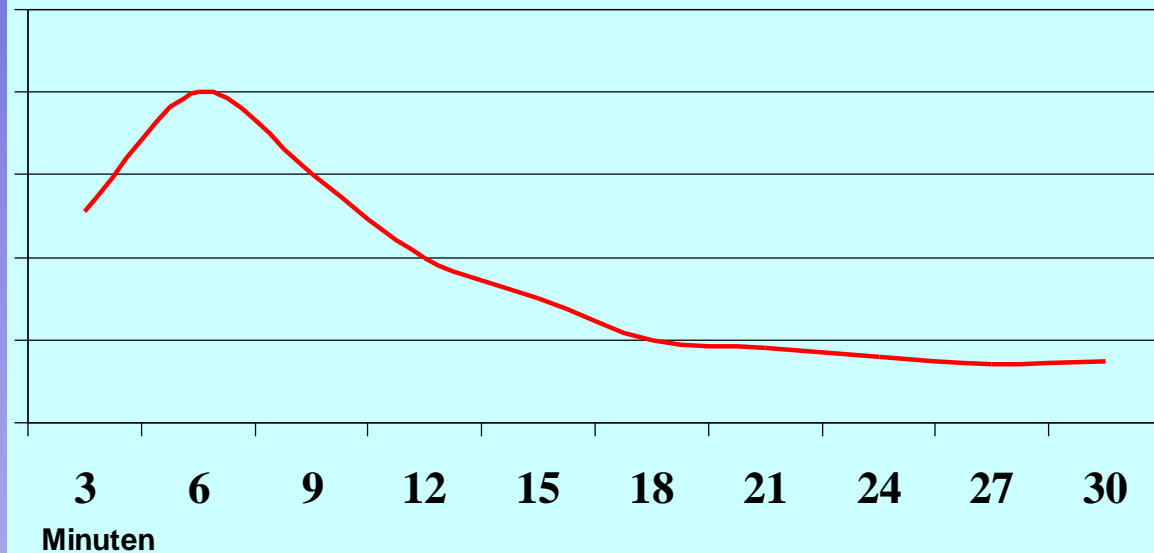


*Wir alle leiden an
Reizüberflutung!*

Der Weg zur Kundenbegeisterung Strategie

1. Probleme der Kunden

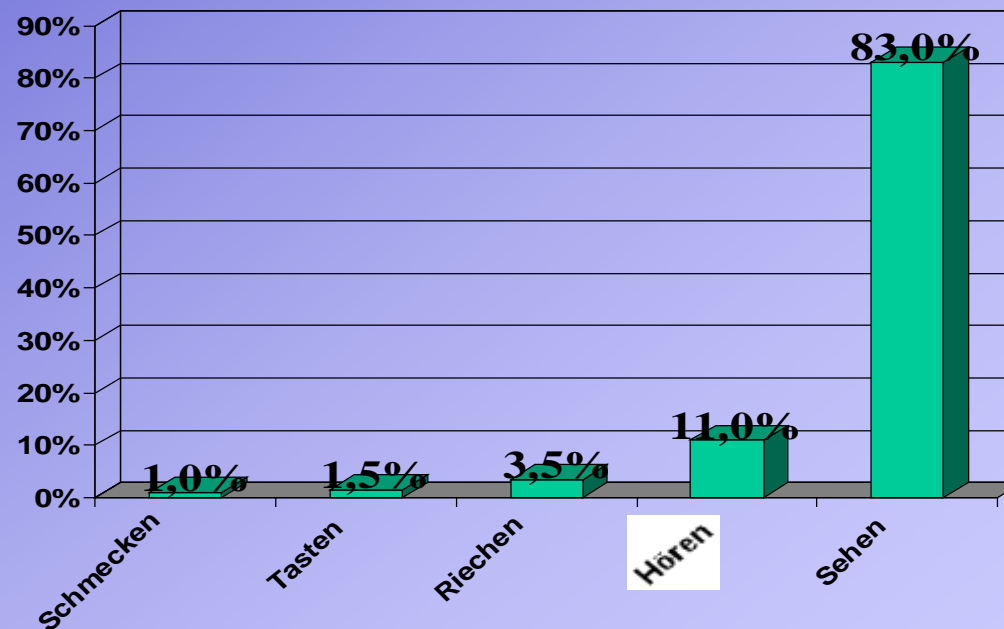
Energie der Wahrnehmung



Der Weg zur Kundenbegeisterung Strategie

1. Probleme der Kunden

... so nimmt
der Mensch
Informationen auf:

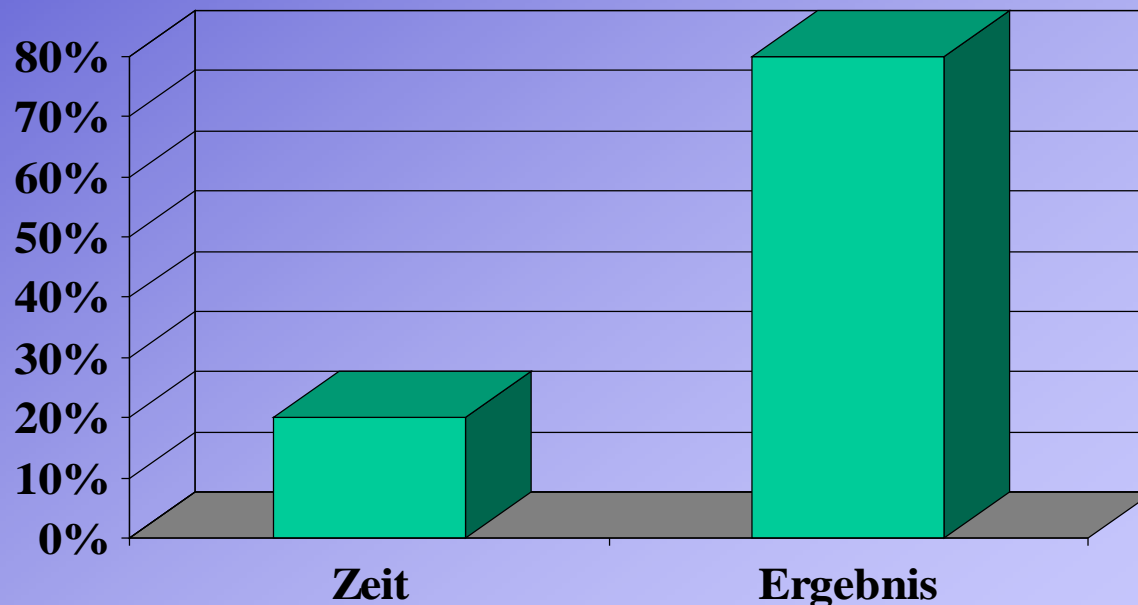


Der Weg zur Kundenbegeisterung Strategie

2. Probleme der Kunden mit uns

Warum präsentieren wir nicht mit **Zeitziel**?

Paretoprinzip



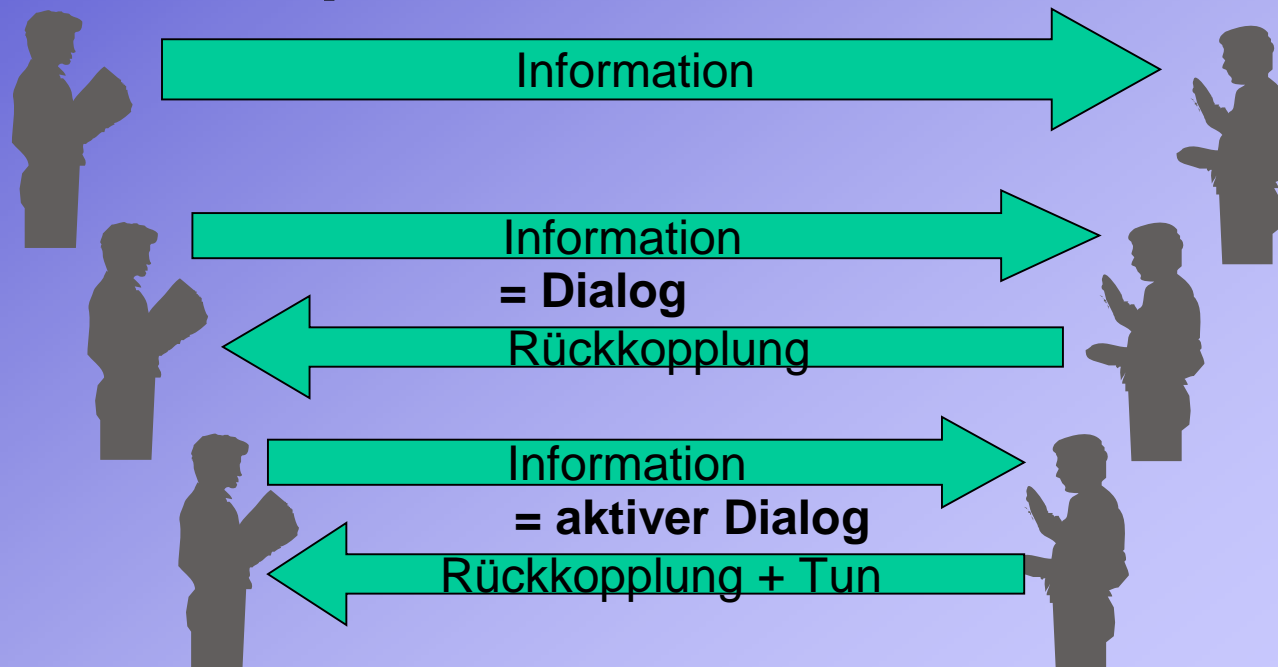
20% des
Zeitaufwandes
bringen 80%
der Ergebnisse

Der Weg zur Kundenbegeisterung

Strategie

2. Probleme der Kunden mit uns

Warum strapazieren wir unsere Zuhörer?



Der Weg zur Kundenbegeisterung Strategie

Werden Sie zum Kaufberater Ihres Kunden



Sog-Verkaufen = wir lassen den Kunden kaufen

Der Weg zur Kundenbegeisterung Strategie

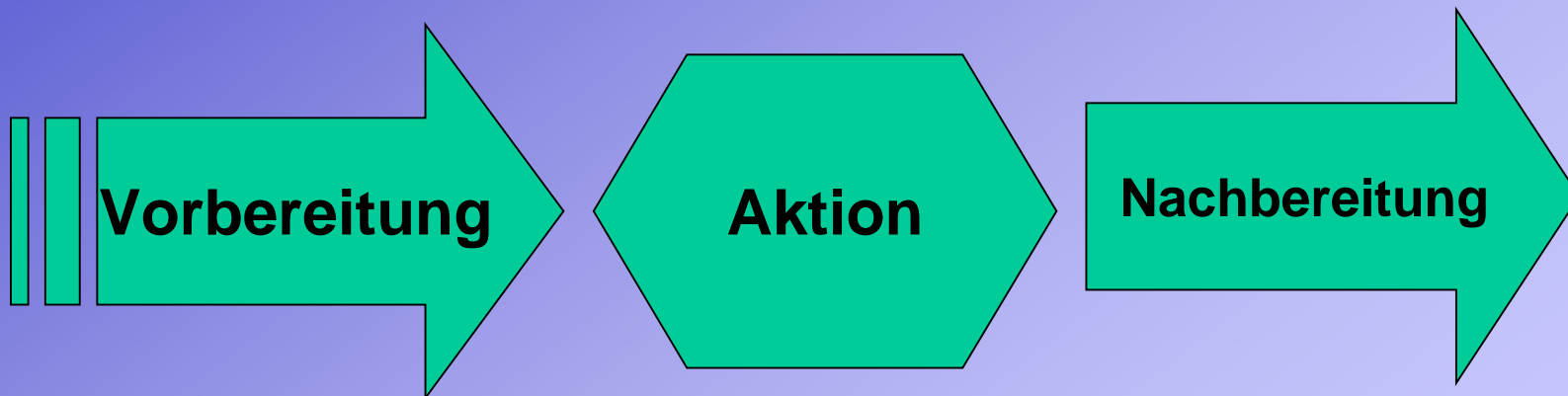
**Werden Sie zum Kaufberater Ihres
Kunden**



**Was ist das wichtigste am aktiven
Kundengespräch?**

Der Weg zur Kundenbegeisterung Strategie

Immer wenn wir etwas tun, war etwas vorher
und wird etwas nachher sein!



Das Wichtigste am aktiven Verkaufsgespräch
ist die gute Vorbereitung

Der Weg zur Kundenbegeisterung Strategie

Systematischer Ablauf der persönlichen Kauf-Beratung

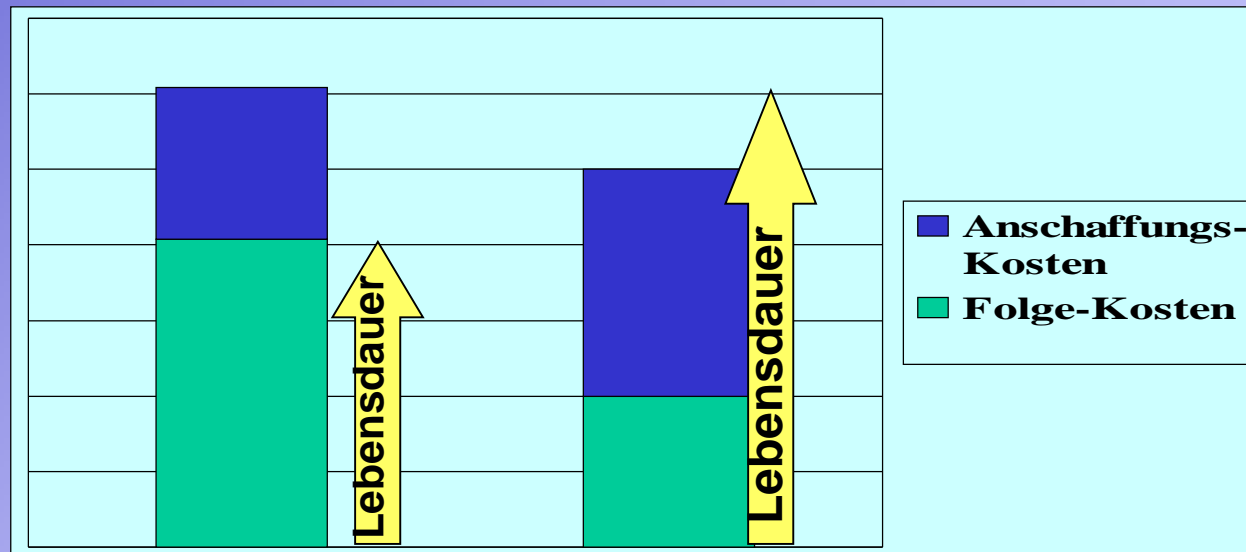
1. Gesprächseröffner

In den ersten Minuten die Preisblockaden neutralisieren,
und Neugierde für Vorteile und Nutzen aufbauen

Der Weg zur Kundenbegeisterung Strategie

Systematischer Ablauf der persönlichen Kauf-Beratung

1. Gesprächseröffner



Der Weg zur Kundenbegeisterung

Strategie

Systematischer Ablauf der persönlichen Kauf-Beratung

2. Präsentation

- Ø Das Produkt-Angebot überzeugend präsentieren
- Ø Eine erste Zustimmung zum Kauf erhalten
- Ø Den Weg zur Zusammenarbeit aufzeigen

Der Weg zur Kundenbegeisterung

Strategie

Systematischer Ablauf der persönlichen Kauf-Beratung

2. Präsentation



**Zeigen Sie,
was Sie sagen wollen!**

Ein Bild sagt mehr als tausend Worte!

Der Weg zur Kundenbegeisterung Strategie

Systematischer Ablauf der persönlichen Kauf-Beratung

3. Abschluss-Phase



Ø Alternativen aufzeigen

Ø Den Kundenwunsch in den Vordergrund stellen

Ø Individuelle Berechnung und Nutzwert-Analyse

Der Weg zur Kundenbegeisterung Strategie

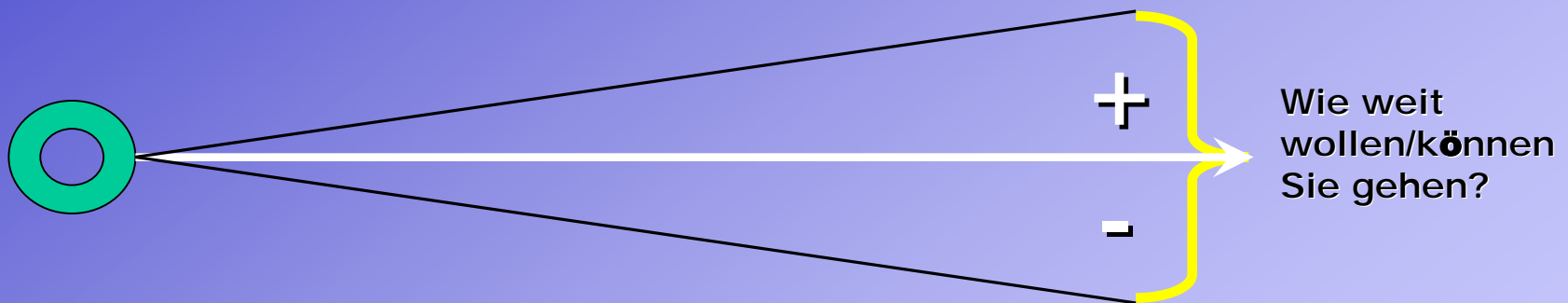
Ohne Ziel kein Weg !



Bei Verhandlungen
immer vorher ein konkretes Ziel setzen!

Der Weg zur Kundenbegeisterung

Strategie



Legen Sie vorher Ihren Verhandlungsspielraum genau fest!

Der Weg zur Kundenbegeisterung Strategie

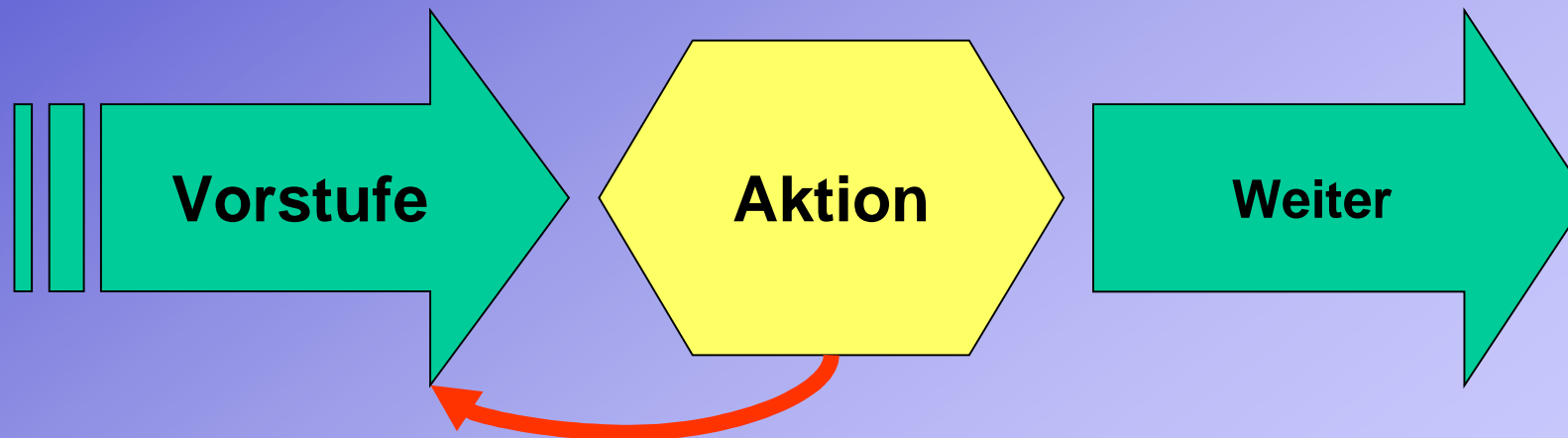
Bereiten Sie sich ausreichend vor!



**Schreiben Sie sich deutlich sichtbar auf, was
Ihr Gegenüber wichtiges sagt!**

Der Weg zur Kundenbegeisterung Strategie

**Wenn Sie nicht weiterkommen einen Schritt
zurückgehen!**



Der Weg zur Kundenbegeisterung Strategie

Konzentrieren Sie sich auf Ihren Kunden



**Greifen Sie die Argumente des Kunden auf und
führen Sie weiter!**

Der Weg zur Kundenbegeisterung Strategie

Schließen Sie Zielvereinbarungen



**Legen Sie mit Ihrem Kunden gemeinsam die ersten
3 Schritte zur Erreichung des gemeinsamen Zieles fest!**

Der Weg zur Kundenbegeisterung

Umsetzung

Halten Sie jetzt die ersten 3 praktischen Schritte
fest:

Schritt 1:

Ø.....

Schritt 2:

Ø.....

Ø.....

Ø.....

Schritt 3:

Ø.....

Ø.....

Ø.....

Der Weg zur Kundenbegeisterung Strategie

Viel Erfolg bei der konsequenten, zielgerichteten Umsetzung
wünscht Ihnen Ihr:

DIALOG-PARTNER

Anton Dostal

Bezirksstraße 23, D 65817 Eppstein/Ts.

Tel.: 0049/(0)6198/34428

Fax: 0049(0)6198/8144

Mail to: a-d@dialog-partner.com

www.dialog-partner.com