

Akquisition von Neu-Kunden

Erstgespräche strategisch vorbereiten und erfolgreich abschließen

Zielgruppe

Vertriebsmitarbeitende

Essenz

Die Neukundenakquise ist immer wieder eine Herausforderung, auch für erfahrene Verkäufer. Zur Gewinnung von Neukunden gehört eine bestmögliche Vorbereitung für den Erstkontakt ebenso wie das Wissen um die richtige Gesprächseröffnung, die gezielte Bedarfsermittlung und eine überzeugende (Nutzen-)Argumentation.
Die Teilnehmer überprüfen ihr Verhalten in der Akquise, lernen Erstkontakte optimal vorzubereiten, das Interesse der Kunden zu wecken sowie das erste Gespräch erfolgreich abzuschließen. Sie erhalten zudem bewährtes Handwerkszeug an die Hand, unter anderem für den Umgang mit sogenannten „Torwächtern“ und mit Ein- und Vorwänden („keine Zeit, kein Interesse, kein Bedarf“).

Methodik

Trainerinput, Diskussion, Kurzübung, Präsentation, Gruppen- und Einzelarbeit

Umfang

1 Tag

Inhalt

Psychologische Aspekte der Neukundenakquise

- Wahrnehmung, Persönlichkeit & Haltung
- Verhalten & Reaktionsmuster unter Stress
- Wir verkaufen erst uns, dann das Produkt/die Leistung
- Die sich selbsterfüllende Prophezeiung

Strategische Vorbereitung und Zieldefinition

- Akquisitionserfolge strategisch planen und herbeiführen
- Informationsbeschaffung und -analyse zur Entwicklung einer Strategie
- Social und Business Media nutzen
- Kundenanalyse aus der Sicht einer Lösungs- und Wertorientierung
- Was haben wir als Neuer zu bieten? Argumente für die Terminvereinbarung
- Den inneren Schweinehund überlisten
- Strategische Zieldefinition für den Erstkontakt

„Den Fuß in die Tür bekommen“

- Wie kann ich bestehende Kontakte zu Kunden oder vergangene Ereignisse nutzen?
- Telefonischer oder persönlicher Erstkontakt: Besonderheiten
- Torwächter überwinden
- Was muss ich dafür alles über den Kunden wissen?
- Kernbotschaften und Teaser
- Neu-Gier wecken/AIDA

Richtiger Umgang mit Ein- und Vorwänden

- Behandlung der Standardvorwände KZ/KI/KB („Keine Zeit“, „Kein Interesse“, „Keinen Bedarf“)
- Typische Abwehrversuche durchschauen und umgehen
- Bewährte Techniken der Einwandbehandlung beim Erstgespräch
- Gesprächsführung und Rhetorik
- Unterschiede zwischen Einwand und Vorwand
- Einwände mit der richtigen Nutzenargumentation aushebeln und für die Lösung nutzen (Verhandlungsjudo)
- Gute Aussichten oder schon ein Abschluss?