

| Verkäuferentwicklung |

Verkäufertipps „Kundenbeziehung und Vertrauensbildung“

Wie entscheidend ist heute das Beziehungsmanagement, neben der Bedarfsermittlung, Präsentation und Abschluss?



Wie wichtig ist heute die Kundenbeziehung?

Der Schlüssel zum Verkaufserfolg in der digitalen Welt - Kunden kaufen nicht das beste Produkt, sondern die beste Beziehung! Unternehmen, die gezielt auf individuelle und langfristige Kundenbeziehungen setzen, sichern sich langfristig Marktanteile und profitieren von treuen, begeisterten Kunden. Vertrauen ist der Multiplikator für alle anderen Verkaufsphasen. Es entscheidet nicht nur ob ein Kunde kauft, sondern wie oft, wie loyal und ob er dich weiterempfiehlt.

„Im digitalen Zeitalter gewinnt, wer den Menschen hinter dem Profil sieht.“

I Verkäuferentwicklung I

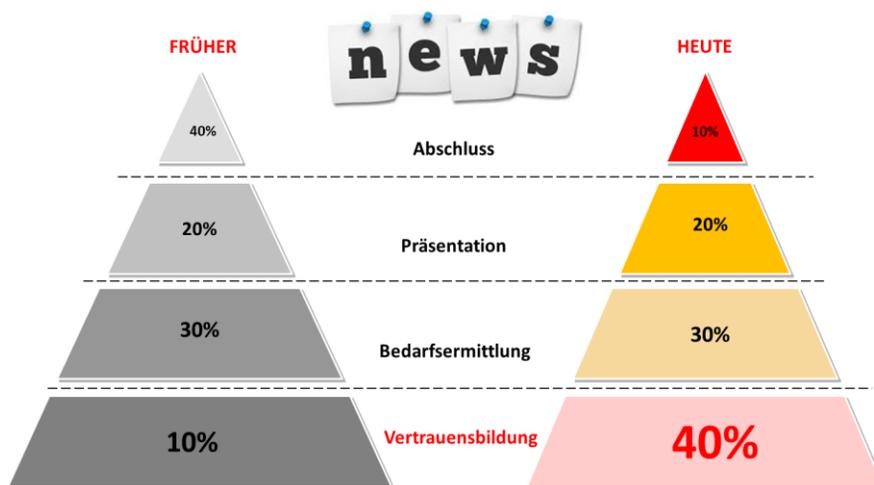
Verkäufertipp „Kundenbeziehung und Vertrauensbildung“

Warum ist die Kundenbeziehung heute wichtiger denn je?

1. Kunden haben heute mehr Auswahl & Wissen

- Dank Internet und Vergleichsplattformen wissen viele Kunden oft schon viel über Ihre Produkte. Oftmals mehr als der Verkäufer oder Arzt.
- Sie entscheiden sich nicht nur für das Produkt, sondern für das Gefühl: „Kann ich dieser Person oder Firma vertrauen?“

Vertrauen = Differenzierungsmerkmal in einem gesättigten Markt



Quelle: „Sales Profi“ Artikel von Wirtschaftsredakteur Volker Haßmann zum Thema Beziehungsmanagement, 2015

| Verkäuferentwicklung |

Verkäufertipps „Kundenbeziehung und Vertrauensbildung“

Warum ist die Kundenbeziehung heute wichtiger denn je?

2. Dein Kunde kauft nicht nur rational – sondern emotional 🙌

- Bedarfsermittlung & Nutzenargumentation sprechen den Kopf (Ratio) an.
- Vertrauen spricht das Herz (Emotion) an – und Entscheidungen werden emotional getroffen und rational begründet.

Menschen kaufen von Menschen, nicht nur von Marken.

Zitat von Dr. Häusel: Die Macht des limbischen Systems und der Emotionen
„Nur Emotionen geben der Welt Wert und Bedeutung. Produkte und Dienstleistungen die keine Emotionen auslösen sind für das Gehirn wertlos.“

| Verkäuferentwicklung |

Verkäufertipps „Kundenbeziehung und Vertrauensbildung“

Warum ist die Kundenbeziehung heute wichtiger denn je?

3. Langfristige Beziehungen > Einmalige Abschlüsse

Vertrauen sorgt für:

- Wiederholungskäufe
- Weiterempfehlung
- Geduld bei Fehlern
- Feedback auf Augenhöhe

Ohne Vertrauen = Gefahr von Preisdiskussionen und schneller Abwanderung.

Früher Fokus

- Produkt-Know-how
- Argumentation
- Abschluss
- Einmalverkauf

Heute entscheidend

- Kundenbeziehungs-Know-how
- Zuhören & Vertrauen aufbauen
- Beziehungspflege & Begleitung
- Kundenbindung & Empfehlung

| Verkäuferentwicklung |

Verkäufertipp „Kundenbeziehung und Vertrauensbildung“

Wie können Sie sich vom Verkäufer zum Kundenbeziehungsmanager entwickeln?

Unternehmen, die gezielt auf individuelle Kundenbeziehungen setzen, sichern sich langfristig Marktanteile und profitieren von treuen, begeisterten Kunden.

Informationen zum Verkaufstraining „Der Kundenbeziehungsmanager“

LESCH|CONSULT GOLD-PREISTRÄGER 2015/2016 EUROPÄISCHER PREIS FÜR TRAINING, BERATUNG UND COACHING

| VERKÄUFERENTWICKLUNG |

Verkaufstraining „Der Kundenbeziehungsmanager“
 Vom Verkäufer zum emotionalen Beziehungsmanager - Kundenbindung leicht gemacht!

Fokus Mensch!

Emotional Verkaufen!

Raus zum Kunden!

Der Schlüssel zum Verkaufserfolg in der digitalen Welt - Kunden kaufen nicht das beste Produkt, sondern die beste Beziehung!

- › Ihre persönliche Marke zählt. Leben Sie Ihre Persönlichkeit!
- › Menschen kaufen von Menschen, die sie mögen und denen sie vertrauen.
- › Mit Empathie und Kundenfokus vom Wettbewerber abheben
- › Loyalität entsteht durch emotionale Bindung, nicht durch Rabatte.

BERATUNG | COACHING | TRAINING | LEHREN | PROJEKTMANAGEMENT