

Seminare für Ihre

Verkäufer

emotionales Verkaufen

Kommunikationswissenschaftler haben festgestellt, dass unser Kaufverhalten hauptsächlich von Emotionen gesteuert wird. Dabei wird nicht das Produkt in den Mittelpunkt gestellt, sondern das emotionale Gefühl beim Kauf eines Produkts. Kunden wollen heute Gefühle, Geschichten und Erlebnisse kaufen. Verkaufsprofis sprechen in diesem Zusammenhang von emotionalem Verkaufen (Emotional Selling).

- Das emotionale Verkaufen baut ein höchstmögliches emotionales Gefühl beim Kunden auf. Dabei geht es weniger um den Bedarf, den der Kunde hat, sondern um das Gefühl, das hinter dem Bedarf steckt. Der Kunde erlebt ein viel emotionaleres Käuferlebnis und wird somit das Produkt wiederholt kaufen wollen.

Inhalte:

- Was zeichnet Top Kundenbetreuer aus?
- Psychologische Grundhaltung
- Pacing und Leading
- Die Mehrabian Studie
- Der Kunde 3.0
- Aktives Zuhören
- Das Reziprozitätsgesetz
- Die Bedarfsanalyse
- Fragearten
- Argumentationsregeln
- Einwandbehandlung und Kaufsignale
- Der Verkaufsabschluss

Dauer

1 Tag

Trainer

Christian Voss