

Inhalte Masterclass

„Der Kaufknopf im Kundenkopf“



80%+x aller Kaufentscheidungen werden vom Emotionshirn, dem Unterbewusstsein des Kunden getroffen. Das heißt: Menschen kaufen Emotionen, keine Produkte, keine Dienstleistungen. Es gibt 3 Emotionssysteme in den Kundenköpfen, ich nenne sie die 3 Kaufknöpfe.



Es gibt ein einfaches Werkzeug, mit dem man den bevorzugten Kaufknopf des Kunden schnell herausfindet, um die Verkaufsargumente, Produktnutzen und Vorteile wie ein Chamäleon entsprechend anzupassen. Dieses Werkzeug heißt Kaufknopf-Typisierung.

Der meistgenannte Grund, warum Kunden heute weiterempfohlen werden, ist die Freundlichkeit. Kunden in Deutschland empfehlen die Unternehmen aktiv weiter, von denen Sie freundlich empfangen, beraten, bedient und behandelt werden.



Der zweit meistgenannte Weiterempfehlungsgrund bei der Auswertung von 500.000 Kundenmeinungen ist Vertrauen. Unsere Kunden wollen uns vertrauen können. Das Vertrauen eines Kunden zu gewinnen, dauert oftmals Jahre, es zu verlieren nur wenige Sekunden.



Verkaufserfolg hängt wesentlich von den Einstellungen der Mitarbeiter im Verkauf ab. Die wichtigste Einstellungen für erfolgreiche Verkäufer ist ein realistischer Optimismus. Realistischen Optimismus kann man trainieren, wie einen Muskel.



Der Erfolgsfaktor Nummer 1 im Verkauf heutzutage ist die emotionale Fitness der Verkäuferinnen und Verkäufer. Wie stark die emotionale Fitness von Menschen ist, hängt wesentlich davon ab, wie sie mit Stress umgehen und wie sie ihre Emotionen steuern können, vor allem in schwierigen Situationen mit Kunden.