



Discovery[®]

Präferenz-Profil

Luisa Muster

Sonntag, 17. Januar 2016

Modul „Effektivität im Verkauf“

Persönliche Daten :

Luisa Muster
luisa@muster.de

Telefon mit Ortsvorwahl :

Datum der Erstellung: Sonntag, 17. Januar 2016

Datum des Ausdrucks: Donnerstag, 4. Februar 2016

Referral Code: fn

Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	4
Effektivität im Verkauf.....	5
Überblick Verkaufsstil.....	6
Phase 1: Verkaufsvorbereitung.....	7
Phase 2: Bedarf erkennen.....	8
Phase 3: Angebote machen.....	9
Phase 4: Umgang mit Einwänden.....	10
Phase 5: Verkaufsabschluss tätigen.....	11
Phase 6: Nachbearbeitung und Nachbetreuung.....	12
Präferenzen im Verkauf.....	13

Einleitung

Dieses Insights Discovery Präferenz-Profil basiert auf den Antworten von Luisa Muster zum Insights Discovery Präferenz-Evaluator (Fragebogen), der am Sonntag, 17. Januar 2016 ausgefüllt wurde.

Die Ursprünge der Persönlichkeitstheorie können bis in das 5. Jahrhundert v. Chr. zurückverfolgt werden, als Hippokrates erstmals vier unterscheidbare Energien / Temperamente entdeckte, die sich bei den Menschen individuell beobachten ließen. Das Insights Discovery System baut auf dem Persönlichkeitsmodell des Schweizer Psychologen C.G. Jung auf. Dieses Modell wurde erstmals im Jahre 1921 in seinem Werk "Psychologische Typen" veröffentlicht und in nachfolgenden Schriften weiterentwickelt. Jungs Werk über Typologie und Präferenzen wurde seither als Basis zum Verständnis der Persönlichkeit herangezogen und ist bis zum heutigen Tag Gegenstand für empirische Forschungsprojekte weltweit.

Das Insights Discovery Präferenz-Profil bietet auf der Grundlage der Jung'schen Typologie einen Rahmen für Selbsterkenntnis und persönliche Weiterentwicklung. Nach C.G. Jung hat jeder Mensch Präferenzen, wie er seine Umwelt wahrnimmt, sie beurteilt, Entscheidungen trifft und entsprechend handelt. Erkenntnisse in der Verhaltensforschung haben aufgezeigt, dass die erfolgreichsten Menschen diejenigen sind, die sich selbst in ihren Präferenzen, sowie Stärken und Schwächen gut kennen. Dies versetzt sie in die Lage, Strategien zu entwickeln, um den Anforderungen ihres Umfeldes besser gerecht zu werden.

Dieses Präferenz-Profil ist einzigartig, da es aus mehreren hunderttausend abgewandelten Aussagen aufgebaut wird. Daraus wird aufgrund Ihrer Selbsteinschätzung beim Ausfüllen des Insights Discovery Präferenz-Evaluators (Fragebogen) ein individueller Text zusammengestellt. Ändern oder streichen Sie jene Aussagen, die nicht auf Sie zutreffen könnten und überprüfen Sie dies mit Kollegen oder Freunden, um herauszufinden, ob es sich dabei um so genannte "Blinde Flecken" handelt.

Arbeiten Sie mit diesem Präferenz-Profil pro-aktiv. Das heißt, identifizieren Sie jene Schlüsselbereiche, in denen Sie sich weiterentwickeln wollen und besprechen Sie dies mit Ihren Freunden und Kollegen. Holen Sie sich ihr Feedback dazu ein und erarbeiten Sie einen Aktionsplan für Ihre persönliche und berufliche Entwicklung.

Effektivität im Verkauf

Drei Erfordernisse müssen erfüllt werden, wenn man als professionelle Verkaufsperson den persönlichen Verkaufsstil effektiv verbessern möchte:

Erstens muss sie sich selbst besser verstehen, auf die eigenen Stärken aufbauen, Schwächen als Verbesserungspotenzial anerkennen, und gleichzeitig berücksichtigen, dass unterschiedliche Kunden sie auch unterschiedlich wahrnehmen.

Zweitens sollte die Verkaufsperson lernen, ihre Kunden in ihrer Andersartigkeit besser zu verstehen. Kunden unterscheiden sich voneinander dadurch, dass sie ganz individuelle Kaufgewohnheiten, Erwartungen, Bedürfnisse, Wünsche und Beweggründe haben. Diese Unterschiede sollten richtig wahrgenommen und interpretiert werden können, damit sie den weiteren Handlungsverlauf der Verkaufsperson zielführend bestimmen.

Drittens geht es nicht zuletzt auch darum, das Verhalten den Kundenerwartungen entsprechend anzupassen und den Kunden im Sinne des Verkaufserfolgs so zu behandeln, wie er behandelt werden möchte.

Dieses Modul soll dazu verhelfen diesen drei Erfordernissen Rechnung zu tragen, vor allem dann, wenn sie mit professionellen Insights Coachings und Trainings, sowie Aufbauworkshops verknüpft werden.

Untenstehend sehen Sie die sechs Phasen des Verkaufsprozesses, auf die in diesem Modul detailliert eingegangen wird. Nutzen Sie diese Analyse, um Ihre persönlichen Strategien für eine effektive Kundenbeziehung, für ein verbessertes Selbstverständnis und für ein optimiertes Verkaufsergebnis zu entwickeln.



Überblick Verkaufsstil

Diese Informationen geben einen grundsätzlichen Einblick in Luisa Musters Verkaufsstil und die Art und Weise, wie sie Kundenbeziehungen aufbaut.

Überblick Verkaufsstil

Am besten erkennt sie die Bedürfnisse ihrer Kunden, wenn ihre Beziehung zu ihnen möglichst problemlos und unkompliziert ist. Ihre Kunden verlassen sich auf sie, weil sie ihnen persönliches Interesse entgegenbringt. Großzügig in der Betreuung ihrer Kunden wird sie sich für sie mehr einsetzen als sie es von ihr erwarten.

Manchmal kann es durchaus passieren, dass sie sich von der Befindlichkeit ihrer Kunden vereinnahmen lässt. Sie nimmt jede Gelegenheit wahr, um mit ihrer offenen und warmherzigen Art auf Kunden zuzugehen. Sie ist eine Individualistin und liebt die Unabhängigkeit. Auch wenn dies nicht immer offensichtlich ist, legt sie dabei dennoch Wert auf die Beziehungspflege mit ihren Kunden. Am besten ist sie, wenn es auf ihr Fachwissen ankommt. Sie ist freundlich und unkompliziert.

Sie tendiert dazu, in den Verlauf des Verkaufsprozesses wenig einzugreifen. Sie ist darauf bedacht jedem Kunden gleich viel Zeit und Aufmerksamkeit zu schenken. Als Verkäuferin kann sie die Ziele, die sie sich setzt, sehr gut mit ihren Stärken in Einklang bringen. Sie besitzt die Fähigkeit, ihre Kunden meist richtig einzuschätzen und geht dabei stets von einer positiven Grundhaltung aus. Ihr ausgeprägtes Bedürfnis sich für das Wohlbefinden ihrer Kunden einzusetzen, macht sie zu einer begeisterten Kundenbetreuerin.

Persönliche Notizen

Phase 1: Verkaufsvorbereitung

Das Verkaufen beginnt lange vor dem eigentlichen Verkaufsprozess und dauert nach dem effektiven Verkauf noch weiterhin an. Hier sind einige Anhaltspunkte, die Luisa Muster berücksichtigen sollte, wenn sie den Verkaufsprozess einleitet und auf den Kunden zugeht.

Luisa Musters Hauptstärken bei der Verkaufsvorbereitung sind:

- Die Verkaufsanbahnung als gemeinschaftliche Aufgabe im Team zu betrachten.
- Bei ihren Gesprächspartnern den Eindruck zu hinterlassen, eine freundliche und gewinnende Person zu sein.
- Sich bei ihren Kunden eine bessere Ausgangsposition zu verschaffen, indem sie Zeit für Gespräche vor Ort investiert.
- Stets vorbereitet in das Kundengespräch hinein zu gehen und dennoch situativ auf die eigene Spontaneität zu setzen.
- Kundenanliegen sehr ernst zu nehmen.
- Produktpräsentationen im Vorfeld genau durchzuspielen, um so einen optimalen Auftritt zu gewährleisten.



Persönliche Notizen

Bei der Verkaufsvorbereitung sollte Luisa Muster:

- Die Sachinhalte im Vergleich zu den persönlichen Beweggründen mehr in den Vordergrund stellen.
- Eigene Qualitätsstandards bestimmen und sich danach richten.
- Sich darin üben die Dinge mehr auf den Punkt zu bringen.
- Den Verkaufsabschluss schon frühzeitig ins Auge fassen und auf ihn zusteuern.
- Erkennen, dass aus gemachten Fehlern durchaus Verbesserungspotenziale abgeleitet werden können.
- Sich für das Kundengespräch ein konkretes Ergebnis vornehmen.

Phase 2: Bedarf erkennen

Ziel ist es das Kundenbedürfnis zu verstehen und daraus einen konkreten Bedarf abzuleiten. Die folgenden Anhaltspunkte könnten für Luisa Muster in dieser Phase nützlich sein.

Luisa Musters Hauptstärken bei der Bedarfserkennung sind:

- Ausdauernd und verständnisvoll zuzuhören.
- Die Fähigkeit zu besitzen die Kunden bereits am Telefon für sich zu gewinnen.
- Ein besonderes Geschick zu haben, den Kunden das Gefühl zu geben, bei ihr Bestens aufgehoben zu sein.
- Ihre Sozialkompetenz, ohne viel Aufhebens dabei zu machen, bestens nutzen zu können.
- Mit Einfallsreichtum die richtigen Fragen zu stellen.
- Eine partnerschaftliche Haltung in der Kundenbeziehung einzunehmen.

Bei der Bedarfserkennung sollte Luisa Muster:

- "Das Eisen schmieden, solange es glüht".
- Öfters anfragen was den Kunden gerade beschäftigt.
- Sachlich bleiben.
- Schwierige Sachverhalte gezielt abklären.
- Sich von negativen Aussagen ihrer Kunden nicht irritieren lassen.
- Öfters auch geschlossene Fragen stellen, damit Entscheidungen besiegelt werden können.



Persönliche Notizen

Phase 3: Angebote machen

In dieser Phase geht es darum, ein bedarfsgerechtes Angebot zu erstellen. Hierbei könnte Luisa Muster folgende Anhaltspunkte beachten.

Luisa Musters Stärken in der Angebotsphase sind:

- Mühelos die Produktvorteile zu verdeutlichen.
- Über ein feines Gespür für die Kundenwünsche zu verfügen und dieses geschickt anzuwenden.
- Bei ihren Kunden gut anzukommen.
- Den Kunden in seinen Präferenzen und Werthaltungen leicht einzuschätzen und den Verkaufsprozess dahingehend auszurichten.
- Darin geübt zu sein, das Richtige zum richtigen Zeitpunkt zu tun.
- Lösungsvorschläge anzubieten, die den Wertvorstellungen ihrer Kunden in hohem Maße entsprechen.



Persönliche Notizen

In der Angebotsphase sollte Luisa Muster:

- Sich nicht durch persönliche Anliegen ihrer Kunden vom eingeschlagenen Weg abbringen lassen.
- Ihr Verhalten dem geschäftlichen Anlass entsprechend adaptieren.
- Sagen, was Sache ist.
- Ihre Kunden bestimmter anleiten.
- Sich daran erinnern, dass sie die Expertin ist - und nicht der Kunde.
- Liefervereinbarungen und deren Einhaltung primär als wesentliche Dimension betrachten.

Phase 4: Umgang mit Einwänden

Eine effektive Kundenbeziehung schließt auch eine professionelle Einwandbehandlung mit ein. Hierbei sollte Luisa Muster folgendes berücksichtigen.

Luisa Musters Hauptstärken im Umgang mit Einwänden sind :

- Über eine hohe Wahrnehmungsfähigkeit für potenzielle Kaufwiderstände zu verfügen.
- Den Kunden darin zu bestärken sämtliche Bedenken, Vorbehalte und Unsicherheiten offen auszusprechen.
- Sich trotzdem für das Anliegen ihres Kunden einzusetzen.
- Für Fairness und Verhandlungsbereitschaft zu sorgen.
- Genau hinzuhören was der wirkliche Beweggrund des Einwandes ist, bevor sie dazu Stellung bezieht.
- Offen zu sein für die Vorbehalte ihrer Kunden.

Im Umgang mit Einwänden sollte Luisa Muster:

- Frühzeitig Kritikpunkte aufgreifen und ihnen effektiv begegnen.
- Jede Gelegenheit nutzen Kundenvorbehalte zu thematisieren.
- Nicht zu schnell nachgeben.
- "Den Stier bei den Hörnern packen."
- Erkennen, dass hinter Kundeneinwänden zusätzliche Verkaufschancen vorhanden sein können.
- Einsehen, dass Kundeneinwände immer noch als Kaufabsicht interpretiert werden können.



Persönliche Notizen

Phase 5: Verkaufsabschluss tätigen

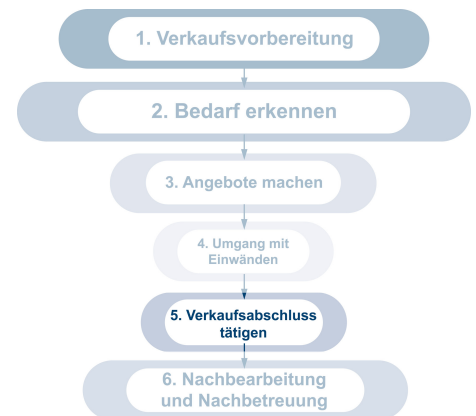
Nach erfolgreichem Durchlaufen der vorangehenden Verkaufsphasen, sind folgende Anhaltspunkte für den Verkaufsabschluss für Luisa Muster von Nutzen.

Luisa Musters Hauptstärken beim Verkaufsabschluss sind:

- Ruhig und ausgewogen auf den Kunden zuzugehen.
- Hohes Maß an Kundenvertrauen aufzubauen.
- Einsatzfreude und Durchhaltevermögen.
- Sich langfristigen Kundenbeziehungen zu widmen.
- Sich Zeit zu nehmen und keine vorschnellen Antworten zu geben.
- Ihre Verpflichtungen ernst zu nehmen.

Beim Verkaufsabschluss sollte Luisa Muster:

- Das vorgenommene Ziel nicht aus den Augen verlieren.
- Beim Verkaufsabschluss zielstrebig vorgehen.
- Preisargumente selbstsicherer vorbringen.
- In Betracht ziehen, dass es letzten Endes auf das Ergebnis ankommt.
- Wenn es die Gelegenheit zulässt, etwas mehr zur Sache kommen.
- Auf die Nutzenargumente setzen.



Persönliche Notizen

Phase 6: Nachbearbeitung und Nachbetreuung

Der Verkaufsprozess endet nicht mit dem Verkaufsabschluss. Eine erfolgreiche Kundenbeziehung steht und fällt mit Luisa Musters effektiver Nachbearbeitung und Nachbetreuung, wenn sie folgende Anhaltspunkte nicht aus den Augen verliert.

Luisa Musters Hauptstärken in der Nachbearbeitung und Nachbetreuung sind:

- Ein gutes Gespür zu haben, wenn die Kundenwünsche sich verändern.
- Die Kundenbetreuung durch regelmäßige Tätigkeiten aufrechtzuerhalten.
- Mit Stammkunden die Geschäftsbeziehungen intensiv zu pflegen.
- Dienstleistungen über das erwartete Maß hinaus anzubieten.
- Regelmäßig auf die Kundenbedürfnisse einzugehen.
- Langfristige Kundenbeziehungen zu entwickeln.

Bei der Nachbearbeitung und Nachbetreuung sollte Luisa Muster:

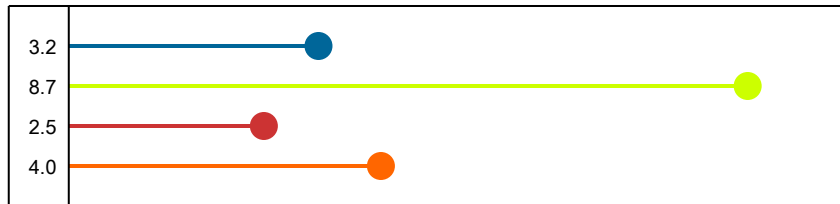
- Mehr jene Kunden fokussieren, die ein höheres Umsatzpotenzial besitzen.
- Nicht zuviel Zeit für die Nachbetreuung aufwenden, sondern auch für die Suche nach neuen Kunden.
- Sich über eine fehlgeschlagene Kundenbeziehung weniger sorgen.
- Gesetzte Ziele und Aufgaben nicht aus den Augen verlieren.
- Auftretende Komplikationen auch tatsächlich beseitigen.
- Referenzen mit mehr Nachdruck von bestehenden Kunden einfordern.



Persönliche Notizen

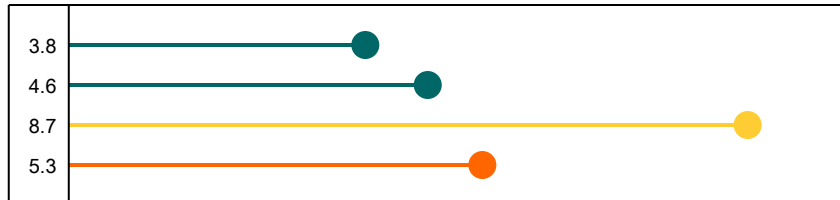
Präferenzen im Verkauf

Phase 1: Verkaufsvorbereitung



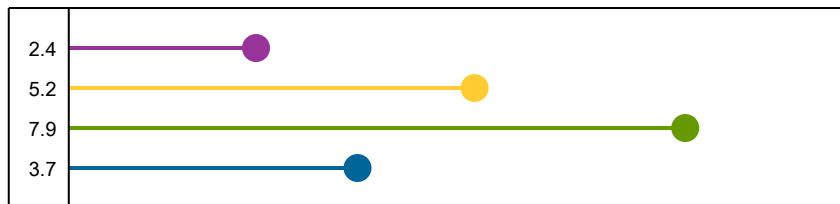
- Recherchieren
- Vertrauen aufbauen
- Klare Ziele bestimmen
- Termine vereinbaren

Phase 2: Bedarf erkennen



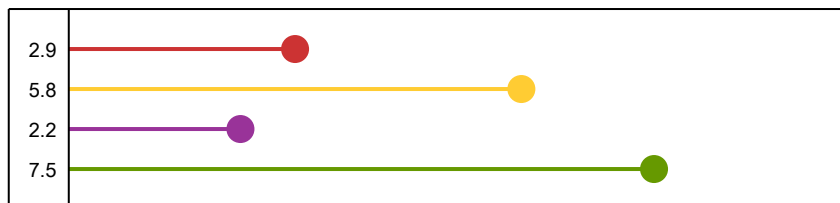
- Zuhören
- Fragen stellen
- Anregen
- Möglichkeiten entwickeln

Phase 3: Angebote machen



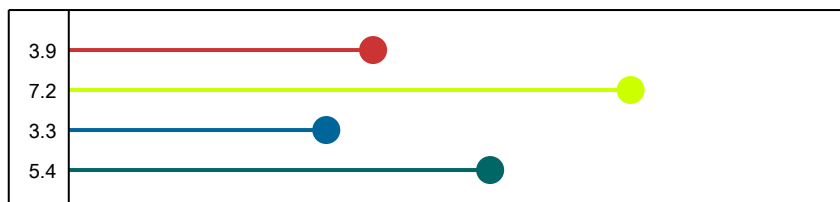
- Bedarfsgerecht offerieren
- Überzeugend präsentieren
- Beweggründe verstehen
- Gewissenhaft und treffsicher vorgehen

Phase 4: Umgang mit Einwänden



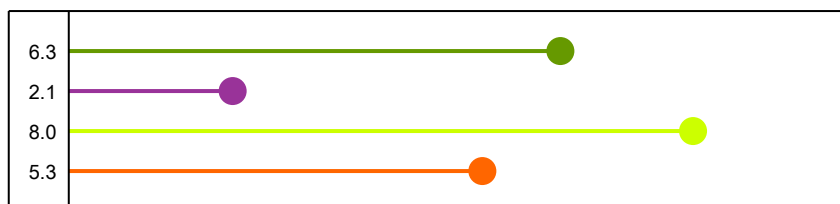
- Direkt aufgreifen
- Überzeugen
- Details klären
- Auf Bedenken eingehen

Phase 5: Verkaufsabschluss tätigen



- Zuschlag erreichen
- Flexibel verhandeln
- Abschlussrisiken minimieren
- Bedarf im Auge behalten

Phase 6: Nachbearbeitung und Nachbetreuung



- Kundenkontakt aufrechterhalten
- Verkaufsfördernde Maßnahmen planen
- Kundenbeziehungen pflegen
- Verkaufspotenziale entwickeln



GLOBAL HEADQUARTERS
Insights Learning & Development
Terra Nova, 3 Explorer Road, Dundee, DD2 1EG, Scotland, UK.
TEL: +44(0)1382 908050 FAX: +44(0)1382 908051
E-MAIL: insights@insights.com WEB: www.insights.com