



# Beziehungs-Intelligenz

Der Schlüssel für langfristige Kundenbegeisterung

Frank M. Scheelen

**D**ie meisten Verkäufer verkaufen immer noch nach der goldenen Regel: „Behandle andere so, wie du selbst behandelt werden möchtest“. Das Problem, 2/3 der Kunden sind von der Persönlichkeit nicht so wie der Verkäufer und genau die Zielgruppe erreichen viele Verkäufer nicht. Kunden bevorzugen heute eine individuelle Ansprache mit Lösungen die auf ihn zugeschnitten sind. Die „alten“ standardisierten Verkäufertricks sind schon lange überholt. Nutzen Sie in Zukunft die „Platin-Regel“: Behandeln Sie Ihre Kunden so, wie sie behandelt werden möchten. Das hört sich einfach an, ist es auch. Wie sagte doch schon Watzlowick: „Wir können nicht nicht kommunizieren“. Achten Sie auf die nonverbalen Signale, wie Körpersprache, Stimme, Händedruck mit denen Ihr Kunde schon bei der Begrüßung und beim ersten Eindruck kontinuierlich Informationen sendet die aussagen, welche Persönlichkeit er widerspiegelt und welche Kommunikation und Verkaufsstrategie er bevorzugt.

## Verkaufen auf den Punkt gebracht beinhaltet drei Regeln die jeder Verkäufer beachten muss.

- Innere Spielregel: Eine positive Einstellung, hohe Selbst-motivation, Leidensphase und Frusttoleranz
- Typologische Spielregeln: Selbsterkenntnis ist die Grundlage für jeden professionellen Verkäufer. Jeder muss sich seiner Persönlichkeit, seiner Wirkung, seiner Stärken und Schwächen bewusst sein. Der Kunde erwartet von einem professionellen Verkäufer, dass er authentisch und mit hoher Sozialkompetenz auftritt. Ebenso muss er in der Lage sein, jeden Kundentypus mit seinen Ängsten und Bedürfnissen zu erkennen und individuell abzuholen.
- Äußere Spielregel: Verkaufen ist ein Prozess. Sie müssen Ihr Handwerkszeug beherrschen. Der heutige Verkauf beginnt mit dem Vertrauensaufbau, Bedarfsanalyse - no need no sale - , und der danach auf den Bedarf ausgerichteten Präsentation. Der aktive Verkauf endet mit einer Aufforderung zum Abschluss.

Frank M. Scheelen ist Gründer und Kopf der SCHEELLEN® AG und der INSIGHTS International® Deutschland GmbH, Business Coach, Autor und Speaker. Der Betriebsökonom gilt als Experte für Talentmanagement und Leadership und ist exklusiver Lizenzträger für INSIGHTS MDI® in Zentraleuropa. Seit vielen Jahren berät er erfolgreich Vertriebsunternehmen im Bereich Potenzialerkennung und -entwicklung und war bereits an mehreren Langzeitstudien zu diesem Themenkreis, unter anderem zur Persönlichkeit erfolgreicher Verkaufsmanager in der Allfinanzbranche, beteiligt.



Frank M. Scheelen,  
Vorstandsvorsitzender  
der SCHEELLEN® AG  
www.insights.de

**BUCHEMPFEHLUNG:**

- SO GEWINNEN SIE JEDEN KUNDEN
- STÄRKEN STÄRKEN
- JEDER KUNDE HAT SEINEN PREIS

Alle Medien sind sowohl in Buchform, Audio und als DVD erhältlich.

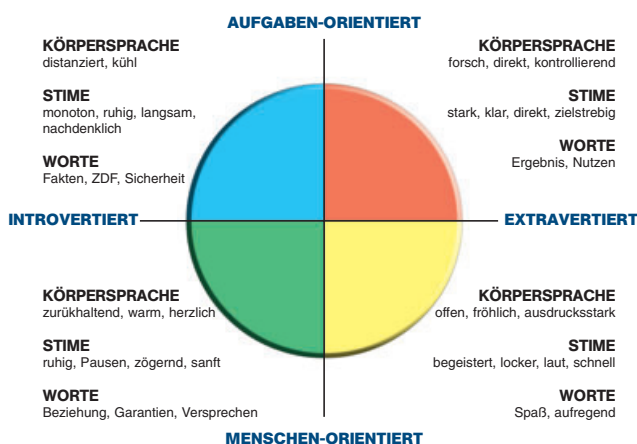


**Verkaufsprofis lieben Ihren Beruf**, sind hochmotiviert und verbinden damit Schritt 2 und 3. Wenden Sie je nach Persönlichkeitstyp (rot, gelb, grün, blau – gemäß der INSIGHTS Methode by Scheelen(R) die individuellen Verkaufsstrategien an. Mit einem extravertierten, zielorientierten und energischen Kundentypus (rot) müssen Sie Vertrauen über Kompetenz aufbauen, danach zielgerichtet und direkt den Bedarf wecken. Die Präsentation sollte Alternativen beinhalten über die Sie dann direkt zum Abschluss übergehen.

**Ganz anders erwartet** ein introvertierter Beziehungs-Kundentypus (grün) den Approach. Für ihn ist eine intensive Kennenlern- und Vertrauensphase das wichtigste bevor Sie sensibel den Bedarf durch aktive Fragen herausfinden sollten. Bei der Präsentation und dem damit verbundenen Verkauf müssen auf alle seine versteckten Ängste und Bedenken Rücksicht genommen werden, damit er sicher keinen Fehlkauf trifft und seine Sozialakzeptanz sichergestellt ist. Ähnlich individuelle Strategien sind bei den weiteren beiden Kundentypen (gelb, blau) erforder-

lich. Innovative Unternehmen haben mittlerweile Produktpräsentationen und CRM-Systeme nach typologischen Gesichtspunkten sehr erfolgreich im Einsatz.

Nutzen Sie dieses Konzept, werden Sie zum aktiven Beziehungs-Manager mit dem jeder Kunde gerne langfristig Geschäfte macht und sie dadurch gerne weiter empfiehlt. Verkauf hat heute und morgen mehr mit Beziehungsmanagement und individueller Kundenansprache zu tun als mit reiner Produkt- und Fachinformation. Beobachten Sie Ihren Kunden, „lesen“ Sie seine Körpersprache. Denn Produkte und Service werden immer austauschbarer. Sie als Mensch und Ihre Kundenbeziehung nicht!



**SEMINARE ZUM THEMA BEZIEHUNGSINTELLIGENZ**

**Seminarbeschreibung:**

Unsere Beziehungskompetenz ist der Schlüssel zum Verkaufserfolg. 95 Prozent Ihres Erfolges hängen deshalb davon ab, wie gut Sie sich mit anderen Menschen verstehen. Ein durchschnittlicher Verkäufer kann nur zu einem Drittel seiner Kunden eine optimale Beziehung aufbauen. In einer einzigartigen Symbiose verbindet das Seminar die wichtigen Faktoren Verkäuferpersönlichkeit und individuelle Kundenansprache. In 7 Schritten werden Sie durch einen Verkaufsprozess geführt, der Ihnen den Weg bis zur langfristigen Kundenbindung aufzeigt.

Dieses Seminar bietet Ihnen die Möglichkeit, „überlegene Verkaufs-Kompetenz“ zu erreichen und sich als Top-Verkäufer mit Wettbewerbsvorsprung zu positionieren!

**TERMINE:** 06.07.05; 31.08.2005; 23.09.2005; 14.10.2005  
**Termine in Österreich** über Michael Görner  
[www.ok-system.com](http://www.ok-system.com)

Weitere Informationen erhalten Sie über die Homepage: [www.scheelen-institut.de](http://www.scheelen-institut.de) oder telefonisch bei Frau Löffler +49 (7741 9694-55)