

LB 14.28 „Verkaufen und Verhandeln“

Gliederung	Seite
1. Strukturen	4
2. Verkaufsgespräche in der Struktur einer Problemlösung	8
3. Gesprächskonzept	15
4. Phasen und Strukturelemente von Verkaufsgesprächen	18
4.1 Vorinformation	18
4.2 Kontaktgespräche	20
4.2.1 Kontaktaufnahme und Begrüßung	20
4.2.2 Gesprächseröffnung	22
4.2.3 Einstellung auf den Partner	23
4.2.4 Der Umgang mit Ablehnungen	25
4.2.5 Kontakterleichternde Faktoren	26
4.3 Analysegespräche	29
4.3.1 Ziele und Aufgaben der Analyse	29
4.3.2 Analyse und Vertrauen	31
4.3.3 Vorgehensweise in der Analysephase	31
4.4 Definitions- und Zielüberprüfungsphase	36
4.4.1 Ziele und Aufgaben der Definition	36
4.4.2 Vorgehensweisen in der Definitionsphase	37
4.5 Angebotsgespräche	41
4.5.1 Ziele und Aufgaben der Angebotsphase	41
4.5.2 Vorschläge und Angebote	42
4.5.3 Merkmale finden, gewichten und auswählen	43
4.5.4 Einengung des Kunden oder Qual der Wahl?	45
4.5.5 Die Einbeziehung des Kunden in die Erarbeitung der Lösung	47
4.5.6 die „Verpackung“ des Angebots	48
4.6 Bewertungsgespräche	53
4.7 Entscheidungsgespräche	57
4.7.1 Ziele und Aufgaben in der Entscheidungsphase	57
4.7.2 Spontane und impulsive Entscheidungen	59
4.7.3 Entscheidungssignale erkennen und nutzen	60
4.7.4 Das muß ich mir noch überlegen	62
4.7.5 Der Abbau von Kaufreue	63
4.8 Durchführungsgespräche	65
4.8.1 Aufgaben und Vorgehensweisen in der Durchführungsphase	65
4.8.2 Übergabe- und Projektgespräche	67
4.8.3 Durchführungsgespräche als Investition des Verkäufers in die Zusammenarbeit	68
4.9 Kontrollgespräche	70

5. Gesprächs Sonderformen	72
5.1 Konfliktgespräche	72
5.1.1 Reklamationsgespräche	74
5.1.2 Verhandlungen	79
5.2 Beziehungsgespräche	83
6. Branchenspezifische Gesprächsstrukturen	85
7. Die Rolle des Gesprächspartners und der Gesprächsstruktur	87
8. Lösungstichworte zur Selbstkontrolle	90
9. Literatur	100
10. Aufgaben zum Einsenden (Fremdkontrolle)	101