

Jetzt spielen wir nach meinen Regeln

Wie Sie die unbewussten Regeln Ihres Kunden erkennen und verändern – die Psychologie der Regel für Einsteiger.

AUSGANGSSITUATION

Menschen leben nach Regeln. Diese Regeln liegen ihren Urteilen, ihrem Verhalten und ihren Strategien zugrunde. Das gilt auch für Kaufentscheidungen.

Verkaufen ist die Kunst, die normative Verfassung von Kunden zu erkennen und Produkte entsprechend „regelkonform“ anzubieten, Regeln, die dem Kunden den Kauf verbieten, zu modifizieren, und neue Regeln einzuführen, die den Kunden an das Produkt binden.

AUS DEM INHALT

Was sind Regeln?

Unter einer Regel versteht man die feste und vorgegebene Beziehung zwischen Objekten und ihren Eigenschaften. Regeln bestimmen also, was etwas ist, wie es sich unter gegebenen Umständen verhalten wird und wie es funktioniert. Auf diese Weise geben Regeln Halt, Orientierung und Motivation.

Unser Schicksal wird gewoben aus den Regeln, nach denen wir uns richten.

Das Erkennen und Anerkennen einer Regel ist ein kreativer Akt. Eine Regel zu verstehen bedeutet, sie innerlich nachzubilden. Daher sind Menschen nicht nur in der Lage, vorgegebene Regeln zu erkennen, sondern auch eigene Regeln zu erzeugen. Einer überschaubaren Zahl von Naturgesetzen steht eine unendliche Zahl menschengemachter Regeln gegenüber.

Menschengemachte Regeln formen Urteile und Verhalten und liegen allen Konflikten zugrunde. Obwohl Menschen ihren Regeln strikt folgen, sind sie ihnen meistens nicht bewusst. Urteile werden gefällt, weil sie schlicht „wahr“ sind, und ein bestimmtes Verhalten wird ausgeübt, weil es einfach „richtig“ ist.

Überzeugen bedeutet, Dinge so darzustellen, dass sie in der Welt des anderen wahr und richtig sind sowie neue Regeln einzuführen, die inhaltlich und konzeptionell perfekt in das bestehende Regelwerk passen, jedoch neues Urteilen und Handeln ermöglichen.

Der Kurs

Die individuellen Regeln, die der Kunde befolgt, haben großen Einfluss darauf, was er wann zu welchen Bedingungen kauft. In diesem Seminar lernen die Teilnehmer die Struktur und Funktionsweise von Regeln im Verkauf kennen. Praktische

Übungen schulen die Wahrnehmung von Regeln in Sprache und Verhalten eines Kunden. Die Erkenntnisse werden in realistischen Verkaufsgesprächen geübt.

Den Geltungsbereich von Regeln zu erweitern oder einzuengen gehört ebenso zum Lerninhalt wie Regeln bedeutungslos zu machen oder sie außer Kraft zu setzen.

Schließlich wird erlernt, wie neue Regeln in ein vorgegebenes Regelsystem eingeführt werden.

Fazit

Der Kunde hat den Verkäufer als Mitspieler ausgewählt. Wenn er erfolgreich mitspielen will, sollte er daher die Regeln des Spiels kennen, das der Kunde spielen will. Kennt er die Regeln, kann er punkten.

Jeder Mensch fühlt sich in einer Situation wohl, in der die Welt gerade so ist, wie sie gemäß seinen Regeln sein sollte. Das gilt auch für den Kunden. Einem Verkäufer, der die Welt so beschreibt, wie der Kunde sie selbst sieht, kann er vertrauen und freut sich, wenn er ein Produkt angeboten bekommt, das seinen Standards und Normen entspricht.

Obwohl Menschen sich selten in vollem Umfang ihren eigenen Regeln bewusst sind, lassen sie sich durch geschultes Zuhören und Beobachten leicht entschlüsseln. Die Normen und Regeln des Kunden sind der Schlüssel zu seiner Kaufentscheidung.

Durch Kompetenz im Umgang mit Regeln stoßen Verkaufsgespräche zukünftig in völlig neue Dimensionen vor.

ZIELE

Bei Kaufentscheidungen folgen Kunden Regeln. Dieser Kurs vermittelt grundlegende Fertigkeiten, diese Regeln zu erkennen, verkaufsaktiv zu nutzen und gegebenenfalls neue Regeln einzuführen, die eine Kaufentscheidung nahe legen.

Semindauer	2 Tage
Seminargebühr	3.200,- € zzgl. MwSt. und Reisekosten
Teilnehmer max.	16
Anmeldung	telefonisch oder mit Anmeldekarte
Ablauf	Vortrag, Demonstrationen, Teilnehmerübungen, Gruppenarbeit