



## **Beziehungs- orientierte Kommunikation im Verkauf**

Techniken und Modelle  
für Ergebnis- orientierte Gesprächsführung

# Ausrichtung

Unser Training ist Praxis orientiert und vermittelt erprobte Modelle und Techniken für erfolgreiches Verkaufen.

Zudem ist unser Training eine begleitende Supervisions-Plattform, um aktuelle Beispiele aus dem Tagesgeschäft zu reflektieren und zu analysieren in Hinblick auf Optimierung und Erweiterung der Kompetenzen.

Unser Training in 8 Modulen zu jeweils 12 Stunden gliedert die Schwerpunkte für einen emphatisch-umsichtigen und agil-proaktiven Verkaufsstil in Hinblick auf die Steigerung der Abschlussquoten.

Die Stunden- Kontingente können jeweils zur Synchronisation mit dem Tagesgeschäft in unterschiedliche Termine gesplittet werden und sind sowohl abends als auch an Wochenenden möglich.

Gerne laden wir Sie zu einem kostenfreien Vorgespräch ein und beantworten Ihre Fragen.

# Thematische Schwerpunkte

## II. Grundlagen der Kommunikation

- Die Zwei Ebenen der Kommunikation
- NLP Rapport Techniken
- Das Sender Empfänger Modell
- Aktives Zuhören und Hören mit den vier Ohren ( Thomas Gordon & Schulz von Thun)
- Ich Botschaften
- Funktion von Fragen und Fragetypen
- Fragetechniken mit dem Meta-Modell der Sprache
- Fragetrichter-Technik

## II. Beraten, Überzeugen und gewinnen

- Auftreten und Habitus.
- Innere Einstellung und Ausstrahlung
- Die Psychologie des Überzeugens
- NLP Framing und Priming Techniken
- Die 4 x B des aktiven Beratens: **B**eziehungen aufbauen, **B**edürfnisse erkennen und wecken, **B**egeistern und **B**ewusstsein für Qualität schaffen
- Auf das Gegenüber einstellen, den Gesprächspartner abholen  
Verbale Sprachmuster und Signale der Körpersprache verstehen und nutzen
- Analoges Markieren
- Beziehungs- orientierte Beratung, von der AIDA zur IKEA Formel

### **III Kommunikative Strategien**

- Gespräche mehrdimensional strukturieren mit dem Kommunikations-Quadrat. (Schulz von Thun)
- Nutzen-Argumentation
- Interesse-Wecker
- ZZK- Modell
- Werte-Quadrat und Riemann Thomann Modell
- Einwand Behandlung und Umgang mit Killerphrasen
- Lösungs -orientierte Arbeit mit Widerständen
- Einwand Behandlung Intervention mit Raumanker
- Reklamationsverhalten
- Die Grundlagen des Verhandeln nach dem „Harvard- Modell“

### **IV Kommunikative Strategien**

- Multilevel Kommunikation
- die 48 Gesetze der Macht
- Die Kunst des Flirtens und die 24 Gesetze der Verführung
- Emotionalisierung und Aktivierung des Unbewussten
- Nutzung des Unbewussten durch suggestive Sprachmuster
- Priming

### **V. Kommunikative Strategien**

- Professionell telefonieren,
- Powerworte
- Kommunikative Verstärker -und Überzeugungstechniken
- Umgang mit inneren Blockaden

## **VI. Rolle, Persönlichkeitsstruktur und Typologien**

- Rollenverständnis und Persönlichkeitsstil, Werte- und Leitsätze des Beraters in Hinblick auf das Kundensystem
- Kommunikations- und Persönlichkeitsstile
- Das Konzept der Persönlichkeitsanteile,
- psychologische Typen nach CG Jung
- Motivationstypen und Motivumsetzungsstile nach dem PSI Modell von Julius Kuhl

## **VII. systemische Interaktion**

- Die Struktur des Kundensystems aus systemdynamischer Sicht verstehen
- Einführung in die Transaktions-Analyse
- blockierende Kommunikations- und Endlos- Spiele wie  
*„das ja aber Spiel“, oder das „Ich bin immer der Dumme Spiel“ oder das „ich zahle immer drauf Spiel“ oder das „keiner versteht mich Spiel“ et c.*

## **VIII. Gehirn gerechtes Präsentieren**

- Bedeutung und Funktion von Emotionen
- Limbische Instruktionen und „speak-limbic“ – Nutzung neurophysiologischer Erkenntnisse
- Denkstile und limbische Persönlichkeitstypen erkennen