

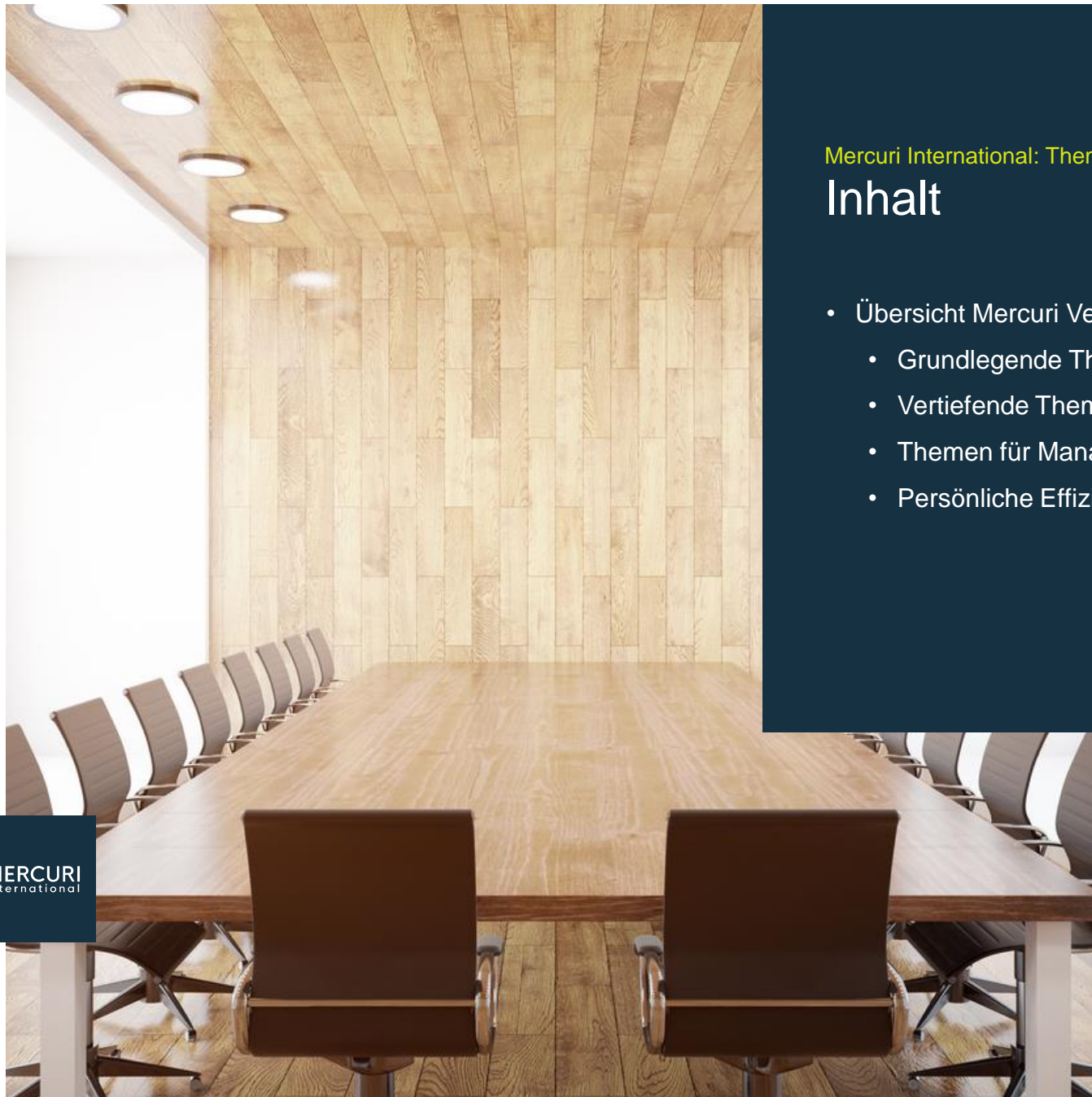


MERCURI INTERNATIONAL DEUTSCHLAND GMBH

## Mercuri International: Themen im Vertrieb

MERCURI  
international





Mercuri International: Themen im Vertrieb

## Inhalt

- Übersicht Mercuri Vertriebs-Themen
  - Grundlegende Themen
  - Vertiefende Themen
  - Themen für Management und Führung
  - Persönliche Effizienz

# Übersicht über typische Mercuri Vertriebs-Themen



Grundlegenden Themen



Vertiefende Themen



Management und Führung



Persönliche Effizienz

# Grundlegende Themen

# Grundlegende Themen I

## **Verkaufpsychologie – Umgang mit verschiedenen Persönlichkeiten**

Kaufentscheidungsprozesse verstehen und beeinflussen, sachlicher und emotionaler Bedarf, Sympathie, Beziehungsaufbau, Kundentypologien im Verkauf nutzen (DISG), Erkenntnisse der Gehirnforschung.

## **Kommunikation im Verkauf**

Kommunikationsebenen, Kommunikationshürden, Hebel der Überzeugung, Erkennen und Analysieren von Ich-Zuständen, Besonderheiten am Telefon, Handhabung von emotional belasteten Situationen.

## **Sicherer Auftritt im Kundenkontakt**

Grundlagen der Kundenorientierung, Umgangsformen am Telefon, Business-Knigge, gekonnter Small Talk, positive Sprache, Umgang mit Top-Entscheidern.

## **Sales Spirit – mit der richtigen Einstellung verkaufen**

Bedeutung der eigenen Einstellung für den Vertriebs Erfolg (alles beginnt im Kopf), Ausstrahlung und Überzeugungskraft durch lösungsorientiertes Denken und positive Sprache.

## **Verkaufsgesprächsführung**

Gesprächsvorbereitung, Gesprächseröffnung, Bedarfsanalyse, Argumentation, Einwandbehandlung und Abschlusstechnik im persönlichen Kontakt und am Telefon.

# Grundlegende Themen II

## Verhandlungsführung

Grundlagen des Verhandeln, Verhandlungsstile, Phasen eines Verhandlungsprozesses, Einkäufertaktiken, Win-win-Strategien, professionelles Feilschen.

## Präsentation/Demonstration

Aufbau von Präsentationen, Präsentationslogik, Rhetorik, Kommunikation mit Gruppen, wirkungsvoller Einstieg/ Ausstieg, Umgang mit Lampenfieber, Medieneinsatz, Körpersprache.

## Social Selling

Nutzen von Sozialen Netzwerken, um Kontakte zu finden und gefunden zu werden, um Käuferinteressen zu identifizieren und um sich als relevant und vertrauenswürdig zu positionieren, mit dem Ziel Kontakte zu knüpfen die Mehrwert für den Kunden generieren und Umsatz ermöglichen.



# Vertiefende Themen

# Vertiefende Themen I

## Gesprächsvorbereitung

Teilnehmeranalyse, Personas-Konzepte, Datenanalyse, Checklisten, Ziele setzen Gesprächs- und Argumentationsstrategie planen, Selbstreflexion der Zielerreichung.

## Professioneller Bedarfsaufbau

Bedeutung und Anwendung unterschiedlicher Fragetechniken, Fragelogik, Fragetrichter, aktives Zuhören, Zusammenfassung.

## Wirkungsvoll argumentieren und überzeugen

Struktur eines Arguments, Argumentationskreis, Argumentationsplan, Überzeugungstechnik, die eigene Einstellung, Berücksichtigung von Kundentypologien.

## Einwandbehandlung

Einstellung als Schlüsselqualifikation, negativen Stress als mentale Blockade überwinden, emotionales Gleichgewicht schaffen, Techniken und Erfolgspfade bei der Behandlung von Einwänden.

## Abschluss technik

Der Abschluss beginnt vor dem Gespräch, verbale und nonverbale Kaufsignale, eigene Hemmungen überwinden, Abschluss hemmungen überwinden, Nachkaufdissonanzen vorbeugen.



# Vertiefende Themen II

## Preise durchsetzen

Die Bedeutung des Preises, Wirkung der eigenen Einstellung im Preisgespräch, Preisnennung, Preisargumentation, Preisverteidigung, Zugeständnisse erreichen.

## Beschwerde- und Reklamationsmanagement

Prinzipien des Beschwerdemanagements, Bedeutung der Emotionen, Person und Sache trennen, Lösung suchen, Regeln für Reklamationsbearbeitung.

## Consultative Selling (Mehrwert- / Lösungsverkauf)

Produkt- versus Lösungsverkauf, Marktfaktoren, Ziele, Strategien und Hürden des Kunden verstehen und nutzen, kundenindividuelle Wertbotschaften erarbeiten, interaktive Lösungspräsentationen.

## Assertive Selling (Überzeugungsverkauf)

Identifizieren von Verkaufssituationen für einen projektiven Verkaufsstil, Überzeugungstechnik, Widerstände überwinden, Selbstmotivation.

## Expertise Selling (Expertenverkauf)

Gesprächsvorbereitung, Gesprächseröffnung, Bedarfsanalyse, Argumentation, Einwandbehandlung, Abschlusstechnik.

# Vertiefende Themen III

## **Relationship Selling (Beziehungsverkauf)**

Aufbau von Sympathie und Beziehungen, persönliche Netzwerke aufbauen und pflegen, Kundentypologien im Verkauf nutzen, Beziehungsstatus analysieren und Kundenbindung gezielt ausbauen.

## **Key Account Management**

St.-Gallen / Mercuri KAM-Modell, Kundenanalyse und -planung, Opportunity Management, interkulturelle und virtuelle Teams managen, Verkauf auf C-Level.

## **Intercultural Competence**

Beziehungsmanagement und Netzwerkpfege auf internationaler Ebene, kulturelle Unterschiede verstehen und internationale Umgangsformen im Verkauf berücksichtigen, interkulturelle Teams managen.

## **Team-Selling und Teamarbeit**

Ausrichtung aller Ressourcen auf den Kunden, Teambuilding, Rollenverteilung, Regeln und Dynamik im Team, Teams effizient leiten, Umgang mit Konflikten.

## **Neukundengewinnung**

Selektion potenzieller Kunden, Ansprachekonzepte, Erstgespräch und Positionierung, Gesprächssteuerung und Argumentation, Vereinbarungen erzielen, Folgeaktivitäten managen.

# Vertiefende Themen IV

## **Terminvereinbarung**

Analyse potenzieller Kunden, Aufbau von Erstkontakten, Widerstände überwinden, Termine vereinbaren.

## **Cross-/ Up-Selling**

Auswahl geeigneter Kunden, Kontaktebenen erweitern, Verkauf im Team, Gesprächssteuerung und Argumentation, Vereinbarungen erzielen, Folgeaktivitäten managen.

## **Opportunity Management**

Erkennen von Geschäftsmöglichkeiten beim Kunden, Auswahl und Bewertung von Opportunities, Setzen geeigneter Ziele, strategische Aktivitätsplanung.

## **Neuprodukteinführung**

Auswahl der geeigneten Kunden, Positionierung im Wettbewerbsumfeld, Gesprächssteuerung und Argumentation, Einwandbehandlung.

## **Messtraining**

(Potenzielle) Kunden einladen, Unterstützung auf dem Messestand, Ansprachekonzepte, Produktdemonstration, Messeknigge, Selbstmotivation, Zeitdiebe managen, Messenachbereitung.

# Themen für Management und Führung

# Themen für Management und Führung I

## Betriebswirtschaft für Verkäufer

Einsatz von Bilanzen und Gewinnrechnung im Vertrieb, Bilanzkennzahlen, Deckungsbeitragsrechnung, kurzfristige Erfolgsrechnung, Preiskalkulation, Break-even, Rechtsformen.

## Mitarbeiterführung und -entwicklung im Vertrieb

Konstruktive, entwicklungsorientierte Kommunikation, Führungsstile, Mitarbeitermotivation, unterschiedliche Mitarbeitergespräche, Coaching im Vertrieb.

## Mitarbeitergespräche führen

Jahres- /Zielvereinbarungs-/Performance Review-/Beurteilungsgespräche, Bordsteinkonferenzen, Einsatz von Lob und Kritik.

## Situatives Führen

Unterschiedliche Persönlichkeitstypen (DISG) von Führungskraft und Mitarbeitern in unterschiedlichen Führungssituationen berücksichtigen.

## Gebiets- und Verkaufsmanagement

Analyse von Gebietspotenzialen, Kundenklassifizierung, von Zielen zu Aktivitäten, Verkaufsprozesse, Verkaufsprozess- und Aktivitätsmanagement, CRM-Nutzung.

# Themen für Management und Führung II

## **Pipeline-Management**

Bedeutung der Verkaufspipeline als Steuerungsinstrument im Verkauf, Prognosen, Stellhebel zur Beeinflussung der Erfolgsquoten, Setzen geeigneter Ziele, strategische Aktivitätsplanung.

## **SBO – Salesmanagement by Objectives**

Analyse und Steuerung der Mitarbeiteraktivitäten nach Qualität, Quantität und Richtung, Ziele setzen und vereinbaren, Mitarbeitergespräche zur Zielerreichung.

## **Projektmanagement im Vertrieb**

Instrumente des Projektmanagements, Kreativitätstechniken, Ziele und Meilensteine für die einzelnen Projektphasen, Motivieren und Steuern (virtueller) Teams, effiziente Team-Meetings.

# Persönliche Effizienz

# Persönliche Effizienz

## Selbstmanagement für Verkäufer und Führungskräfte

Die eigenen Stärken und Potenziale kennen, Ziele und Prioritäten setzen, aktive Verkaufszeit nutzen, Zeitfresser managen, richtig delegieren.

## Den Druck im Vertrieb meistern – Umgang mit Stress

Wirkung von Stress auf Ausstrahlung und Überzeugungskraft, Messung des Stressniveaus, Methoden zur Stressvermeidung, Work-Life-Balance.



A man in a dark suit is captured in motion, running up a set of wide, light-colored stone steps. He is positioned on the left side of the frame, moving towards the right. The background is a large, light-colored concrete wall with a grid of small, circular indentations. The overall scene conveys a sense of urgency and professional ambition.

**MERCURI**  
international