

Lesen Sie heute:

- Zitat des Monats: Erfolgreich Verkaufen
- Tipp des Monats – Terminvereinbarung bei Neukunden
- Schlüsselfragen für die Neukundengewinnung
- PARLA® Akquisitions- und Vertriebs Seminare
- Nächstes Seminar: Systematische Neukundengewinnung
07. – 08. Januar 2008, Heidelberg
- PARLA® -Artikel: (Alt)- Kundenrückgewinnung
- PARLA® -Buchtipps
- Kurioses & Interessantes



Sprich, damit ich Dich sehe.

Ihr Partner für
Stimm- und Sprechtraining,
Führungskommunikation und
Work-Life-Strategie

Liebe Leserin, lieber Leser, ...

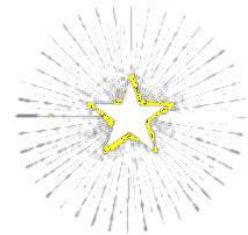
verkaufen – für viele täglich Brot, für manche eine stetige Herausforderung, für andere eine Kunst, die mir Stress verbunden ist.

Bei uns erfahren Sie heute Wesentliches über zwei erfolgreiche Verkaufsinstrumente:

- die Neukundengewinnung und
- die Altkundenrückgewinnung.

Unser Vertriebsexperte Joachim Wunderlich hat für Sie aktuelle Literatur zum Thema durchforstet, inspirierende Zitate gefunden und Kurioses entdeckt.

Spannung beim Lesen und erfolgreiches Verkaufen wünscht Ihnen



Ihre Anja Oser
Inhaberin PARLA®

Zitat des Monats: - Verkaufen ist keine Kunst - aber dabei verdienen!



Man kann alles verkaufen, wenn es gerade in Mode ist. Das Problem besteht darin, es in Mode zu bringen.

Ernest Dichter (1907-91), amerik. Sozialforscher



Glück ist Scharfsinn für Gelegenheiten und die Fähigkeit, sie zu nutzen.

Samuel Goldwyn (1882-1974), US-amerikanischer Filmproduzent



Tue nie etwas halb, sonst verlierst du mehr, als du je wieder einholen kannst.

Louis Armstrong (1900-1971), US-amerikanischer Jazz-Sänger und -Trompeter

Tipp des Monats – Terminvereinbarung bei Neukunden

Perfektionieren Sie Ihre Terminvereinbarung, um aus jedem Kontakt auch wirklich das Maximum herauszuholen.

Umgang mit der Sekretärin

- Ich nenne Vor- und Nachname der gewünschten Person.
- Ich lasse mich nicht mit Rückrufversprechen abspesen, sondern rufe selbst zurück.
- Ich erfrage die Erreichbarkeit des Kunden, der unterwegs ist (Handy-Nummer).

Umgang mit dem Ansprechpartner

- Ich stelle mich bei Neukunden aufwertend vor: Vor- und Nachname sowie Funktion/Aufgabe im Unternehmen.
- Ich bereite meinen ersten Satz erstklassig vor, habe ihn notiert und lese ihn ab.
- Ich kann mein Unternehmen kurz und wirkungsvoll vorstellen.
- Ich verkaufe zuerst einmal das jetzige Gespräch / den Termin am Telefon und nicht das Produkt / die Dienstleistung.
- Ich nenne Anlass des Besuchs und Nutzen und erst dann den Termin.
- Ich bestätige umgehend (< 24 Stunden) schriftlich einen vereinbarten Besuchstermin.

Umgang mit dem Termin

- Ich stelle zwei Besuchstermine zur Auswahl und benutze dazu die Alternativfrage (der zweite Termin, ist mein bevorzugter Termin).
- Falls beide Termine abgelehnt werden, stelle eine offene Frage: „Was schlagen Sie vor?“
- Ich verdichte den Termin, indem ich erst den Monat vorschlage, dann die Woche, dann den Tag.
- Ich verrate am Telefon nicht alles, weil dann der Besuch nicht mehr interessant ist.
- Einen vereinbarten Termin mit Neukunden bestätige ich schriftlich, um die Verbindlichkeit zu erhöhen.

Schlüsselfragen für die Neukundengewinnung: Mehr „Was“ – weniger „Wie“**Die Inhalts- Frage als elementarer Gesprächserfolg für die Neukundengewinnung**

Schon das einleitende „Was“ zeigt die richtige Richtung an und Sie werden feststellen, dass die Qualität der Kundenantwort viel besser ist als bei der „Wie“-Frage.

- Auf was legen Sie den größten Wert?
- Was ist Ihnen besonders wichtig?
- Was möchten Sie vor allem erreichen?
- Was bedeutet Ihnen mehr: a) oder b)?
- Was schätzen Sie so stark bei Ihrem bisherigen Lieferanten?
- Was müsste passieren, damit Sie unser Angebot testen/sich für uns entscheiden?
- Was erwarten Sie von einem Lieferanten, mit dem Sie langfristig zusammenarbeiten?
- Was gefällt Ihnen an unserem Angebot besonders gut?

Zu beachten: Die „Warum-Frage“ ist gefährlich. Meist wird Sie von Verkäufern gestellt, wenn der Kunde etwas ablehnt. Dann ist es falsch, nach dem Grund zu fragen. Der Kunde erklärt dann ausführlich seine Gründe und gerät in eine Verteidigungshaltung. Er blockiert. Fragen Sie, unter welcher Voraussetzung der Kunde zu einer Zusammenarbeit bereit ist, dann erhalten Sie Ihre Chance.

PARLA® Akquisitions- und Vertriebs-Seminare

Übersicht der PARLA® -Vertriebs- und Akquisitions-Seminare, die Sie als firmeninternes oder offenes Seminar buchen können

- **(Alt)- Kundenrückgewinnung –**
Verlorene Kunden - Ein vergessener Schatz
- **Im Verkaufsgespräch überzeugen -**
Persönlich und fachlich
- **Systematische Neukundengewinnung -**
Praxistaugliche Akquisetechniken effektiv einsetzen
- **Innen- und Außendienst –**
Unser erfolgreiches Team zur Kundenbindung
- **Erfolgreich verkaufen und verhandeln -**
Für Ingenieure und Entwickler
- **Die erfolgreiche Verkaufspräsentation -**
Produkte und Dienstleistungen überzeugend darstellen und verkaufen
- **Die erfolgreiche Preisverhandlung -**
Sicherheit und Durchsetzungskraft im Preisgespräch
- **Verkaufen am Telefon -**
Kunden gewinnen und binden



Welches Seminar hat Sie gleich angesprochen?

- Rufen Sie uns doch gleich an unter Tel. 06221 58 58 40.
- Oder schreiben Sie uns eine E-Mail an jwunderlich@parla.de

Joachim Wunderlich steht Ihnen gerne mit Rat und Tat zur Seite.

NÄCHSTES offenes SEMINAR:

07. – 08. Januar 2008 in Heidelberg

Systematische Neukundengewinnung –

Praxistaugliche Akquisetechniken effektiv einsetzen

Ihr Nutzen

In diesem Training entwickeln und verfeinern die Teilnehmer ein fundiertes Handwerkszeug, mit dem es ihnen leicht fallen wird, neue Kunden zu akquirieren und weitere Umsatzpotenziale zu erschließen.

Inhalte

- Akquisitionserfolge systematisch planen und durchführen
- Bestandskunden-Analyse – in welche Kunden sollten Sie investieren und wo haben Sie Ihre Akquisitionsstärke für die Gewinnung potenziell starker Kunden
- Neukundenakquisition – von der Zielgruppenfindung und Identifizierung zur Akquisitionsumsetzung
- Ihr Image – Produkt-Design und Auftritt entscheiden mit
- Der passende Marketing-Mix für Ihre Produkte und Ihre Zielkunden
- Kundenlebenszyklus (vom Interessenten zum Stammkunden) – in welche Phase sollten Sie investieren, um den größten Erfolg bzw. die nächste Stufe zu erreichen
- Attraktive Instrumente der Kundenansprache für Ihre Akquisitions- und Vertriebsaktivitäten
- Erarbeitung eines individuellen Akquisitions-Umsetzungsplans
- Tipps & Trigger-Events für Ihren Markterfolg

[mehr Infos zum Seminar ...](#)

Leistungen

- Teilnehmerunterlage, Tagungsgetränke
Pausenverpflegung und Mittagessen

Preis

- 570 EUR zzgl. MwSt.

[Melden Sie sich hier gleich Online an ...](#)

Bei Fragen und Wünschen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung

- per Telefon unter 06221 58 58 40
- per E-Mail unter info@parla.de

Artikel – (Alt)- Kundenrückgewinnung:

Einen Kommunikationsgau verursachte die Deutsche Telekom mit der Meldung, sie habe im vergangenen Jahr rund 2 Millionen Festnetzanschlüsse verloren. Allerdings ist die Massenflucht der Telekom-Nutzer kein Einzelfall. Hohe Fluktuationsraten sind inzwischen in nahezu allen Branchen eher die Regel als die Ausnahme.

Verlorene Kunden sind meist vergessene Kunden, da viele Unternehmen bislang kaum einen Gedanken daran verschwenden, diese Kunden systematisch zu reaktivieren. Obwohl die Loyalität und die Rentabilität zurückgewonnener Kunden wesentlich höher ist als bei Neukunden und laut verschiedener Studien 9 von 10 Kunden zurückgewonnen werden können.

(Autor: Joachim Wunderlich, Leiter Vertrieb PARLA®)

[Lesen Sie hier mehr ...](#)

PARLA®-Buchtipps

Hier finden Sie interessante Publikationen ausgewählter Verlage zum Thema Akquisition und Vertrieb.

Heute stellen wir Ihnen folgende Bücher vor

- **Heute akquirieren - sofort profitieren.** Systematisch neue Kunden und Aufträge gewinnen von Ardeschyr Hagmaier, Gabler Verlag, 1. Auflage, 2005
- **Come back!** Wie Sie verlorene Kunden zurückgewinnen von Anne M. Schüller, Orell Füssli Verlag, 1. Auflage, 2007
- **Die Vertriebs-Offensive.** Erfolgsstrategien für umkämpfte Märkte von Ewald Lang, Gabler Verlag, 1. Auflage, 2007
- **Wie man Aufträge angelt und mit Fischen spricht** von Volker Remy, Graco Verlag, 2. Auflage, 2007
- **Wie Sie Projekte zum Erfolg führen.** Planung, Führung und Teamarbeit in die richtige Balance bringen. von Jörg-Peter Schröder und Siegfried Diekow, Cornelsen Verlag, 2006

Die einzelne Buchrezension . [Lesen Sie hier weiter ...](#)

Kurioses & Interessantes**Ein Flamingo ist ein Flamingo ...**

Auf der Halbinsel Yucatán im Golf von Mexiko hat der amerikanische Fotograf Robert B. Haas dieses verblüffende Motiv entdeckt und fotografiert. Die Flamingos suchen im Wasser nach Nahrung wie Algen und Kleinkrebse. Die Krebse sind verantwortlich, dass die erwachsenen Vögel die typische rosa Färbung ihres Federkleides bekommen, denn mit den Krebsen nehmen die Flamingos einen roten Farbstoff auf, der dann in den Federn abgelagert wird.

**Hart ist das Leben,**

Wenn der Chef wieder einmal mit Lob geizt, Schwamm drüber. Auf der Internetseite von www.grammiweb.de finden Lob-Bedürftige einen Komplimentengenerator.



Geben Sie einfach Ihren Namen ein und drücken den betreffenden Button –schon spuckt das Tool Sätze aus wie „Dir macht keiner was vor“ oder „Du Quelle unendlichen Wissens“. Wundern Sie sich nicht bei Wiederholungen, „Das zeigt nur, wie begeistert der Generator von Ihnen ist.“

Ihr Feedback & Interesse

Wir möchten Sie mit unserem Newsletter und Know-how zukünftig noch gezielter in Ihrem Berufsalltag unterstützen

Dafür benötigen wir Ihre Hilfe. Wir freuen uns sehr, wenn Sie die Möglichkeit nutzen, uns Ihre Wünsche und Interessen zu nennen, damit Sie noch mehr von unserem Leistungsangebot profitieren können.

Ihre Rückmeldungen werden bei uns selbstverständlich anonym ausgewertet.

Senden Sie uns bitte Ihre Rückmeldungen und Anregungen einfach ...

- per Fax an +49 6221 48 40 57
- per E-Mail an meine E-Mail-Adresse jwunderlich@parla.de

Ich möchte gerne Informationen zu ...

- TOP-Führungskräfte-Coaching
- Rhetorik-Zertifikat (DGSS)
- PARLA®-Seminarüberblick
- PARLA®-Leistungsüberblick
- PARLA®-Unternehmensbroschüre

Newsletter-Feedback

- Ihr Newsletter gefällt mir, weiter so!
- Ich wünsche mir ...

- Ja, ich möchte telefonisch beraten werden.

Bitte rufen Sie mich an, vorzugsweise am _____
Datum, Uhrzeit

- Ja, ich möchte einen persönlichen Gesprächstermin vereinbaren.

Bitte bestätigen Sie den Termin am _____
Datum, Uhrzeit


Impressum

PARLA® - Ihr Partner für Stimm- und Sprechtraining, Führungskommunikation und Work-Life-Strategie, Bahnhofstraße 51, 69115 Heidelberg, Telefon: 06221/ 58 58 40, Fax: 06221/ 48 40 57, E-Mail: info@parla.de, Internet: www.parla.de

- Sie möchten den Newsletter weiterempfehlen? Herzlichen Dank!
- Sie wollen sich neu zum [Newsletter anmelden](#)? Hier geht es!
- Sie wollen den [Newsletter abbestellen](#)? Schade.
- Sie haben Fragen und Anregungen? E-Mail an jwunderlich@parla.de

Redaktion Joachim Wunderlich




Ihr Joachim Wunderlich
Leiter Vertrieb PARLA®

E-Mail: jwunderlich@parla.de