

Kunden lügen - immer!

Ein Workshop zum Thema Vertrieb - einfach mal anders

Konsumentenverhalten

In den letzten Jahren hat sich das Verhalten der Konsumenten radikal verändert. Das Internet gewinnt mehr und mehr an Einfluss und bietet dem Einzelnen einen schier unbegrenzten Zugriff auf Informationsquellen und Möglichkeiten mit Gleichgesinnten in Kontakt zu treten. Zahlreiche Portale zum Austausch über Produkteigenschaften gewinnen an Bedeutung. Durch sie können bei negativer Konsumentenbewertung auch mächtige Marken Schaden nehmen. Verstärkt lässt sich beobachten, dass Kunden sich ganz gezielt mit den Verkaufstechniken und Methoden der Anbieter auseinandersetzen. Sie nehmen für sich eine Bewertung vor, die maßgeblich die Meinungsbildung und vor allem die Wahrnehmung hinsichtlich Qualität und Image des Unternehmens gestalten. Diese Sensibilität der Konsumenten bringt bedeutende Vorteile mit sich, sofern der Vertrieb bereit ist, ein erforderliches Umdenken bei seinen Verkäufern zuzulassen. Andernfalls birgt die neue Welt der Interaktivität gewisse Gefahren. Die Folgen können der Verlust von Vertrauen in Marken und Unternehmen, weitere Distanzierung vom persönlichen Einkauf und eine wachsende Störung der Kunden-Verkäufer-Beziehung sein.

In unserem Workshop „Kunden lügen - immer!“ beschäftigen wir uns mit diesem Wandel, diskutieren die damit verbundenen Risiken und beleuchten die herausragenden Chancen, dem Wettbewerb ein gutes Stück voraus zu sein.

Aktuelle Studie zum Thema VERTRIEB

Die Untersuchung von Lynette Ryals¹ und Iain Davies² zeigt auf, dass nur 37% der im echten Verkaufsgespräch beobachteten 800 Verkäufer ihre Kunden zum Kauf bewegen konnten. Dabei wurde neben dem Verkaufsabschluss auch die Effizienz im Vorgehen bewertet.

Die Ergebnisse geben Aufschluss über die typischen Schwächen und wünschenswerten Stärken von Verkäufercharakteren. Eine spannende Betrachtung mit vielversprechenden Ergebnissen.

¹ LYNETTE RYALS ist Professorin für Vertrieb und Kundenmanagement an der britische Cranfield School of Management

² IAIN DAVIES ist Dozent für Marketing an der University of Bath in UK

Warum Kunden lügen

Häufig sind die Gründe für ein misslungenes Verkaufsgespräch vielfältig. Oftmals löst der Verkäufer selbst bei seinem Kunden Verhaltensweisen aus, die auf den ersten Blick als irrational angesehen werden könnten. Der Kunde weigert sich bewusst oder unbewusst mit dem Verkäufer zu kooperieren. Er beginnt unterschiedliche Muster abzuspielen, an denen stets eine Gemeinsamkeit auffällig ist: der Kunde lügt. Er ist an dieser Stelle nicht mehr bereit, seinem Gesprächspartner für den Verkauf wesentliche Aspekte seiner Bedürfnisse und Entscheidungsmuster zu offenbaren und verliert sich in unwahren Aussagen. Spätestens an diesem Punkt gehen die Möglichkeiten des Verkäufers gegen null, das Gespräch abschlussicher und effizient fortführen zu können.

Selbst wenn durch den Einsatz von positiven Manipulationstechniken ein Verkaufsabschluss „erzwungen“ wird, fehlt es hier an qualitativer Nachhaltigkeit. Oftmals stört dann zusätzlich einsetzende Kaufreue die zukünftige Beziehung.

Im Workshop „Kunden lügen - immer!“ wird die provokative These aufgestellt, dass die Lüge eine grundsätzliche Begleiterscheinung von Verkaufsgesprächen ist. Neben der Betrachtung aktueller Forschungsergebnisse der Konsumentenforschung und Neurowissenschaften hinsichtlich der Entscheidungsmuster während der Kaufhandlung an sich, werden Kundentypen analysiert und die Wechselwirkung mit den unterschiedlichen Verkäufertypen im Detail betrachtet.

Methoden, Techniken und Tools

Am Rande werden Techniken angesprochen, die dazu geeignet sind, Kundenlügen effektiv und effizient zu erkennen, um die für die Bedarfsanalyse erforderlichen Informationen dennoch zu erlangen.

Der Workshop richtet sich in erster Linie an Entscheider und Akteure aus dem Umfeld von Vertrieb und Marketing. Personaler und Eignungsdiagnostiker die Recruitingprozesse in den genannten Geschäftsbereichen begleiten, finden ebenfalls ausführliche Anregungen, die bestens geeignet sind, um diese bei der Personalauswahl zielgerichtet einfließen zu lassen.

Mehr Informationen und die aktuellen Termine finden Sie unter:

<http://seminare.pia-consulting.de>