

Herzlich willkommen zum Webinar



Lasse Deinen Kunden einkaufen! Kunden kaufen heute anders

1. Webinar einer 5-teiligen Reihe

mit

Dirk Spengler

in Kooperation mit HDI VD-Leben Leipzig – Peter Schumann & Klaus Katzmann

Hinweise zur Bedienung



1165 Lasse Deinen Kunden einkaufen! (LDKE Teil 1) - Adobe Connect

smile2 Meeting Hilfe

Dirk Spengler.jpg

Bedienhinweise Webinarplattform.pdf

**Bedienhinweise
zur Webinarplattform**

Dateifreigabe

Name	Größe
LDKE1 - Lasse Deinen Kunden einkaufen.pdf	2 MB

Chat (Alle)

Alle

Note: Yellow arrows point to the 'Vollbild' buttons in the top right of the video and PDF windows, the 'Auf meinem Computer speichern' button, and the chat input field.

Dozent: Dirk Spengler



Jahrgang 1969 – seit 1991 selbständig im Verkauf
Business-Coach (Einzel- und Teamcoaching)

- Kundenakquise & Kundenbindung
- Umgang mit Kunden persönlich / am Telefon
- Strategieentwicklung & -umsetzung
- Persönlichkeitsentwicklung

Verkaufstrainer (Seminare, Workshops & Webinare)

- "Lasse Deinen Kunden einkaufen! - Die LDKE-Strategien,,
- Spezialisiert auf Kaufpsychologie & Körpersprache im Verkauf
- Präsentationstechniken im Verkauf
- NLP-Lehrtrainer (DVNLP, IN, LNLPT)
- Dozent für die Akademie für VersicherungsMakler, Hamburg

Buchautor „*Lasse Deinen Kunden einkaufen!*“



www.losjetzt.de

Hinweise zum Webinar



Dieses Webinar ...

- vermittelt Inhalte kurz und prägnant.
- ist in zwei Teile untergliedert (Allgemeines und im Kundengespräch)
- bietet viele praktische Hinweise
- wird aufgezeichnet und Ihnen zur Verfügung gestellt (Datenschutz)
- stellt Dateien zum Download bereit.
- lebt von der Interaktion und bittet um Ihre Mitarbeit im Chat

Lasse Deinen Kunden einkaufen!



... Kunden kaufen heute anders.

2 Fragen an Sie – antworten Sie einfach im Chat.

Was hat sich in Ihrer Arbeit im Verkauf in den letzten 10 Jahren verändert?

Was hat sich in Ihrem privaten Kaufverhalten in 10 Jahren verändert?

Wie und wo informieren Sie sich?

Wie entscheiden Sie?

Kunden kaufen heute anders



Ständige Reizüberflutung durch Masse an Informationen+
(Emails, Internet, Social-Media, ...)

- Masse an Informationen muss gefiltert werden
- Dieser Prozess läuft weitgehend unbewusst ab
- Die Basis sind Erfahrungen in Verbindung mit Emotionen

- ✓ Vertrauen ist die Basis mehr denn je!
- ✓ Neukundengewinnung ist extrem teuer geworden
- ✓ Kundenbindung ist die beste Akquise

Von reaktiv zu proaktiv



Wann haben Sie in der Regel Kontakt zu Ihren Kunden?

Oft hat man mit den treuesten und problemlosesten Kunden am wenigsten Kontakt.
(keine Schäden, keine Mahnungen usw.)

Empfehlung:

Regelmäßiger proaktiver Kontakt zu Ihren Kunden!

- ✓ persönlich, z.B. Jahresgespräch
- ✓ telefonisch (Serviceanruf)
- ✓ standardisiert nach Kundenklassen
- ✓ **per Email (professionelles Newslettermarketing – Webinar 18.03.2013)**
- ✓ Social-Media (z.B. Facebook-Fanpage, Info-Blog auf der Webseite)

Beispielvorlage Jahres- oder Erstgespräch



3. Grundsätzliche Empfehlungen des Maklers

Sparte	Notwendig	Empfohlen	nicht notwendig	Bemerkungen
Private Haftpflichtversicherung	[]	[]	[]	
Risikolebensversicherung	[]	[]	[]	
Berufsunfähigkeitsversicherung	[]	[]	[]	
Unfallversicherung	[]	[]	[]	
private Pflegeversicherung	[]	[]	[]	
Krankenvollversicherung	[]	[]	[]	
Krankenzusatzversicherung	[]	[]	[]	
Hausratversicherung	[]	[]	[]	
Wohngebäudeversicherung	[]	[]	[]	
Haus- und Grundbesitzerhaftpflicht	[]	[]	[]	
Rechtsschutzversicherung	[]	[]	[]	
Basisrente	[]	[]	[]	
Betriebliche AV	[]	[]	[]	
Riester-Rente	[]	[]	[]	
Private Rentenversicherung	[]	[]	[]	
Kindervorsorge	[]	[]	[]	
	[]	[]	[]	
	[]	[]	[]	

4. Beratungswunsch des Kunden

5. Erstinformation

Die Erstinformation (Informationspflichten gemäß Abschnitt 4 / § 11 Versicherungsvermittlerverordnung) wurde ausgehändigt.

6. Datenschutzklausel

Der Auftraggeber willigt ein, dass alle Daten, die zur Erfüllung der Tätigkeit des Maklers notwendig sind, vom Makler elektronisch gespeichert bzw. archiviert werden und wenn notwendig an Versicherer weitergegeben werden. Hierzu gehören auch Daten zum Einkommen, alle steuerlichen und sozialversicherungstechnische Daten und Auskünfte. Die allgemeinen Grundsätze des Datenschutzes werden gewahrt.

7. Einverständniserklärung zur Kontaktaufnahme

Der Unterzeichner stimmt zu, über neue Angebote des Maklers per Email, Telefon oder Fax informiert werden zu dürfen.

Ort, Datum

Kunde

Makler

Detaillierte Vorstellung:

- **Tagesseminar am 10.04.2013**
- LDKE-Praktiker in Chemnitz / Forsthaus Grüna
- **Investition: 199,- EUR** (inkl. Tagespauschale)
- <http://80.ldke.de>
- **Webinar am 14.03.2013 – 11 Uhr** (kostenpflichtig)
- Inkl. Aufzeichnung, Word-Dokument und detaillierter Gesprächsanleitung
- Investition 99,- EUR
- **bis 12.03.2013 nur 49,50 EUR!**
- Info & Anmeldung über <http://2606.ldke.de>

Beispieltext Serviceanruf



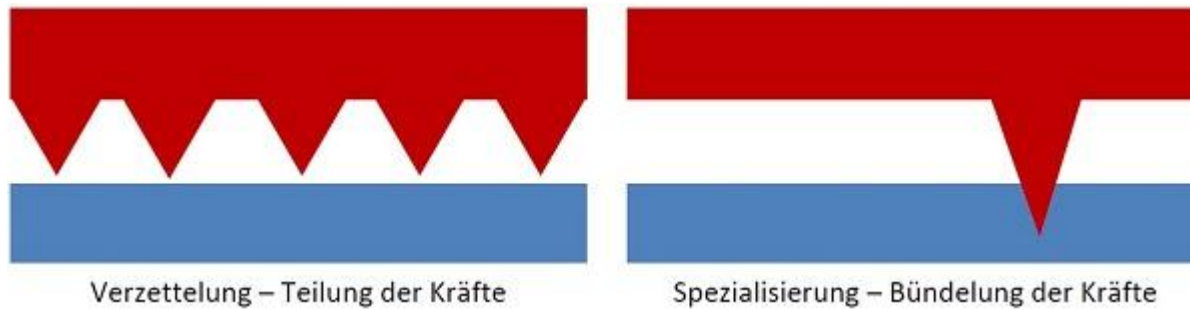
*„Hallo Herr/Frau ..., hier spricht vom Maklerbüro ...
Sie sind schon lange treuer Kunde bei uns und dies ist ein Serviceanruf.*

*Im Rahmen unserer regelmäßigen Kundenbetreuung haben wir Ihre Verträge überprüft
und momentan ist aus unserer Sicht keine Änderung nötig. Dieser Service ist
selbstverständlich kostenfrei für Sie als unseren Kunden.*

*Welche Fragen Sie dazu?
Wobei können wir Ihnen Hilfe/Unterstützung anbieten?*

*Das wars schon. Ich bedanke mich für Ihre Zeit.
Sie können das Maklerbüro ... jederzeit kontaktieren.
Wir freuen uns auf Ihre Fragen.“*

Werden Sie zur Marke!



- ✓ Spezialisierung Kernthemen bzw. –produkte
- ✓ regionale oder überregionale Marke
- ✓ Besondere Servicekonzepte
- ✓ Was sind Ihre Alleinstellungsmerkmale?



Im Kundengespräch

Was kauft Ihr Kunde?



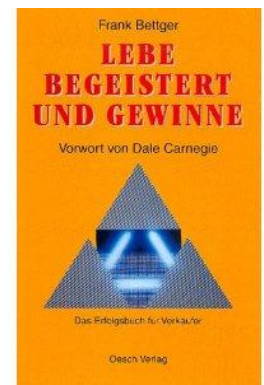
- ✓ Kunden kaufen KEIN Produkt!
- ✓ Kunden kaufen immer die Befriedigung ihrer Bedürfnisse.
- ✓ Hinter diesen Bedürfnisse stecken die Werte des Kunden.
- ✓ Kennt man die Bedürfnisse des Kunden und kann sie befriedigen, kaufen Kunden!

***„Finde genau heraus was Dein Kunde will
und gib ihm genau das!“***

Frank Bettger

Buchtipps: Lebe begeistert und gewinne!

<http://frankbettger.losjetzt.de>



Wann wird gekauft?



Die Kunden der Zukunft sind informiert, selbstbewusst und kritisch.

**Meist wurde bereits vor dem Gespräch
eine wichtige Vorkauf-Entscheidung getroffen!**

Jetzt gilt es, den Kunden richtig zu behandeln und er kauft von selbst!

***„Kunden wollen kaufen, wenn man sie nur lässt.
Verkäufer sollten lernen, ihre Kunden nicht ständig
beim Einkaufen zu unterbrechen!“***

(Dirk Spengler)

Grundlage jedes Kaufes!



Beziehung

Vertrauen

Die Chemie stimmt

Fachbegriff: Rapport

ACHTUNG - Manipulationsgefahr



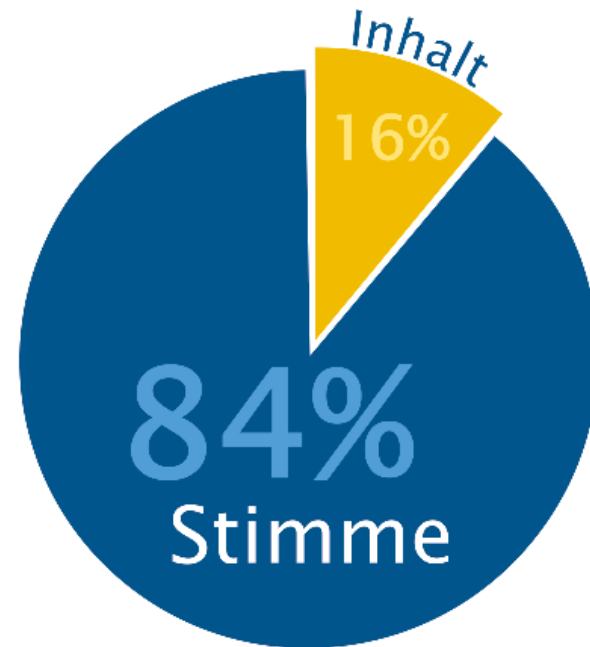
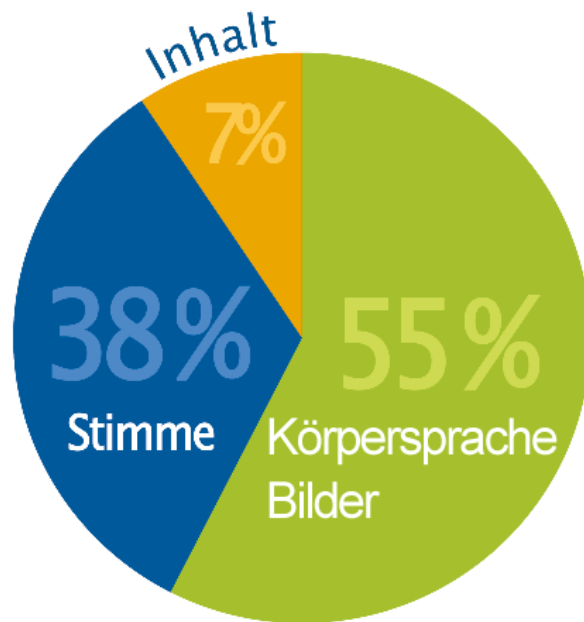
Die jetzt gezeigten Methoden eignen sich zur Manipulation.

***Manipulation (im negativen Sinne)
ist keine Frage der Methode
sondern eine Frage der Ethik und Moral
des Anwenders!***

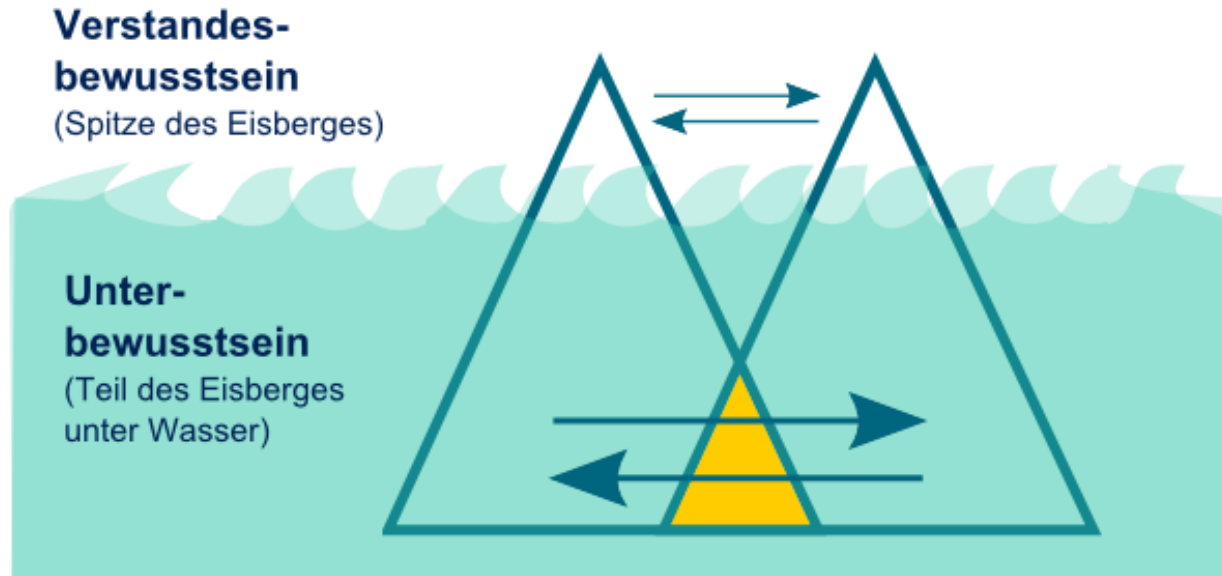
Wertschätzende Kommunikation



Was schafft Vertrauen?



Das Geheimnis des Vertrauens



Rapport

Buchtipp: Warum ich fühle was Du fühlst – Das Geheimnis der Spiegelneurone
Joachim Bauer

<http://spiegelneurone.losjetzt.de>



Wie schafft man Vertrauen?



Verbal?

- ✓ Fragen stellen und zuhören
- ✓ Ausreden lassen
- ✓ Recht geben
- ✓ ...

Nonverbal?

- ✓ Körperhaltung
- ✓ Gestik
- ✓ Stimme (Tonalität, Lautstärke, Rhythmus)
- ✓ Stimmung
- ✓ ...

Was ist Rapport



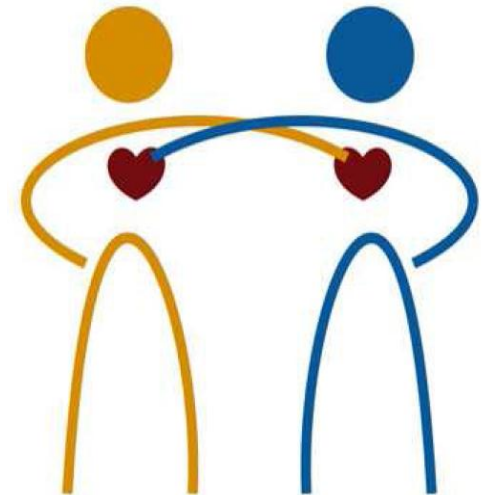
Rapport ist ...

... ist die meist unbewusste positive Beziehung zwischen Menschen.

... beschreibt einen Zustand verbaler und nonverbaler Bezogenheit. Es handelt sich um eine starke Form von Empathie, eine Herz-zu-Herz-Verbindung.

... ist die Grundlage jeder gelungenen Kommunikation!

... ist durch nichts zu ersetzen!



Gesprächsführung



- ✓ mentale Vorbereitung

- ✓ Ausreichend Beziehungsaufbau (verbal / nonverbal)
 - Psychologischer Fachbegriff: **Rapport**

- ✓ Kundenbedürfnisse herausfinden und befriedigen
 - Wenig reden – viel Fragen (auch das ist Rapportaufbau)!
 - Genau HIN-hören!
 - Kunden nach Fragen ausdenken lassen – die Pause kann lang sein!
 - Kunden immer immer immer ausreden lassen – nie unterbrechen!
 - Argumentieren mit Zitaten, Geschichten und Metapher und mit allen Sinnen

- ✓ Der Kunde kauft oft schon ein, bevor ich die Abschlussfrage stellen kann. 😊

Das Buch - Lasse Deinen Kunden einkaufen!



Landsiedel

Dirk Spengler
Lasse Deinen Kunden einkaufen!

Dirk Spengler Lasse Deinen Kunden einkaufen!



Am 16. und 17.03.2013
Buchvorstellung
auf der Buchmesse in Leipzig

www.ldke.de

Wie Kunden sich selbst
zum Kaufen ... verführen

NLP für die Praxis

Landsiedel

Seminartermine mit Dirk Spengler



- ✓ **5-teilige LDKE-Webinar-Reihe**
März/April 2013
Info und Anmeldung über <http://5-webinare.ldke.de>
- ✓ **Webinar am 14.03.2013 – 11 Uhr** inkl. Aufzeichnung, Word-Dokument und detaillierter Gesprächsanleitung
Investition 99,- EUR - **bis 12.03.2013 nur 49,50 EUR!**
Info & Anmeldung über <http://2606.ldke.de>
- ✓ **Tagesseminar am 10.04.2013** - LDKE-Praktiker in Chemnitz / Forsthaus Grüna
Investition: 199,- EUR (inkl. Tagespauschale)
Info und Anmeldung über <http://80.ldke.de>
- ✓ **NLP-Practitioner speziell für Finanzdienstleister – Plauen**
April Bis Oktober 2013 – Förderung in Sachsen durch die SAB 80%
Info und Anmeldung über <http://65.ldke.de>
- ✓ **NLP-Unternehmerfrühstück** – Chemnitz, Hotel Forsthaus Grüna
am Dienstag, 26.03.2013 - 9-12 Uhr
Info und Anmeldung über <http://78.ldke.de>



vielen

Dank