

Mein Angebot: Verkaufen Sie mit NLP



NLP-Masterarbeit von Gregor Denz



MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

AGENDA:

1. EINLEITUNG
2. DER VERKAUFSPROZESS
3. DAS NEUROLINGUISTISCHE PROGRAMMIEREN
(NLP)
4. VERKAUFEN MIT NLP
5. FAZIT UND DISKUSSION



MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

1. EINFÜHRUNG

Kommunikation...



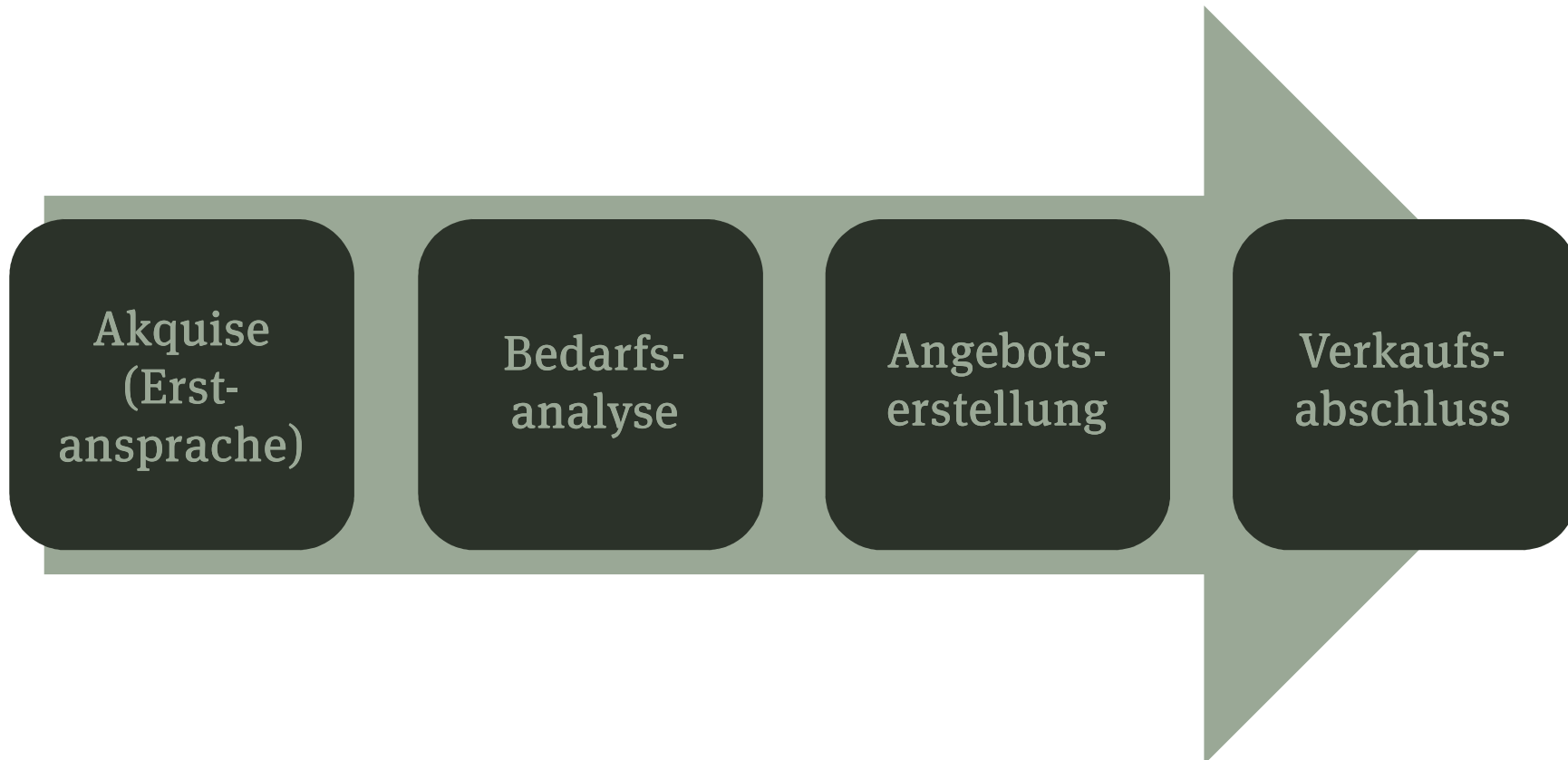
...ist das, was beim Kunden ankommt!



MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

2. DER VERKAUFSPROZESS

➔ sorgt für Ordnung und Struktur:





MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

eigentlich ganz leicht, oder?

nun ja...

- „Verbraucherschützer strafen Bankberater ab“ (SPIEGEL online, 20.07.2010)
- „Der Verkaufs-Service (in deutschen Autohäusern) war im Durchschnitt nur befriedigend (n-tv Praxistest 02/2011)



MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

3. DAS NEUROLINGUISTISCHE PROGRAMMIEREN (NLP)

Neuro (Nerv, Gehirn):



Linguistisch (Sprache):



Was kann ich
für Sie tun?

Programmieren
(systematische
Anordnung):



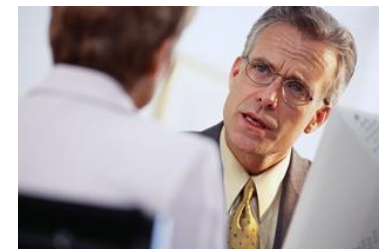


MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

4. VERKAUFEN MIT NLP

Grundannahmen des NLP im Verkauf (1):

- Menschen reagieren auf ihre „Landkarte“ der Realität – nicht auf die Realität selbst
- Die Bedeutung deiner Kommunikation ist die Reaktion, die du bekommst
- Es gibt kein Versagen – nur Feedback





MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

Grundannahmen des NLP im Verkauf (2):

- Widerstand bedeutet mangelnde Flexibilität
- Wahlfreiheit ist besser als keine Wahlfreiheit

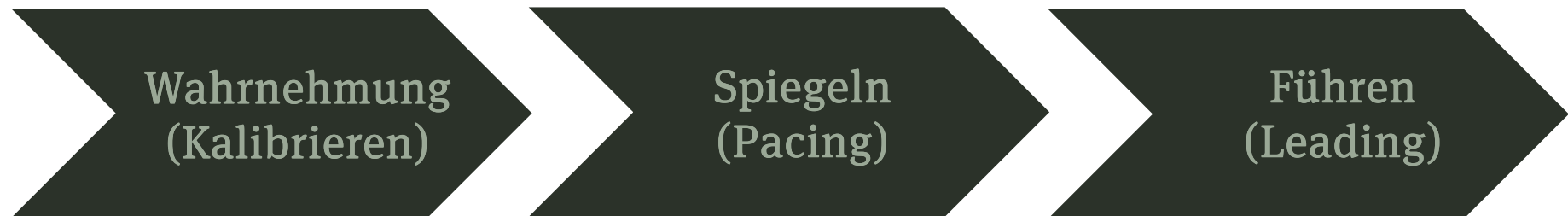




MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

Akquise (Erstansprache) mit NLP

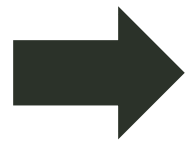
- Positive, vertrauensvolle Kundenbeziehung aufbauen, im NLP: Rapport herstellen
- 3-stufiger Ablauf:



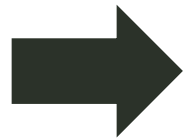


MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

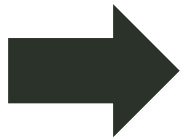
Wahrnehmung



visuell



auditiv



kinästhetisch





MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

Übung zur Wahrnehmung

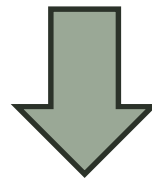




MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

Spiegeln (Pacing)

- auf den Gesprächspartner anpassen
- verbal: Signalwörter, Sprechweise, Modulation
- nonverbal: Mimik, Gestik, Körperhaltung



Ergebnis wirksamen Spiegeln = Rapport



MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

Ein Beispiel für guten Rapport:





MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

Führen (Leading)

- geschieht auf der Grundlage von Rapport
- Verkäufer steuert das Gespräch, Kunde hat ein gutes Gefühl dabei
- Kunde vertraut dem Verkäufer



MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

Weitere Werkzeuge (1): Chunking

- Chunking: die Ebene wechseln
 - Chunking up \Rightarrow Allgemeiner
 - Chunking down \Rightarrow Spezifischer
- ☺ Flexibilität im Gespräch
- ☺ Gespräche neu beleben

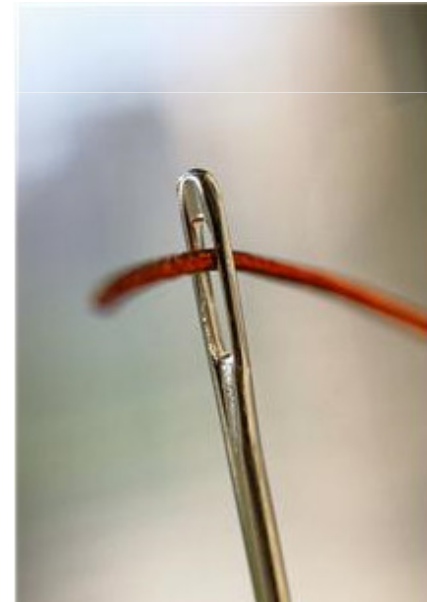
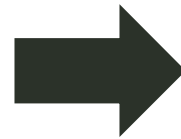


MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

Weitere Werkzeuge (2): Metaphern

„Bilder sind schnelle Schüsse ins Gehirn“

Werner Kroeber-Riel





MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

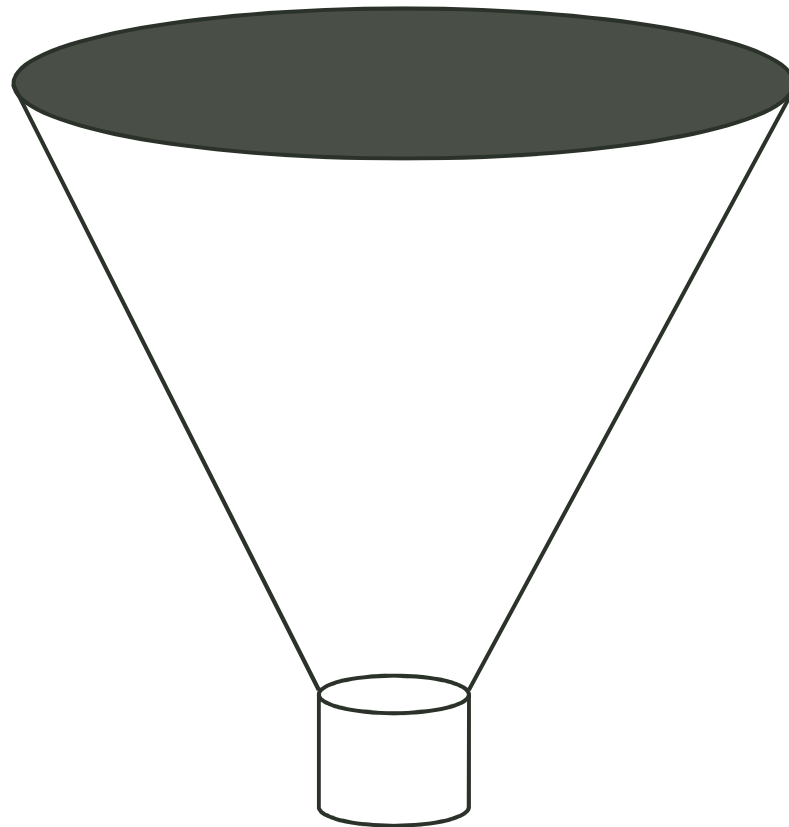
Weitere Werkzeuge (3): Reframing

- betrifft unsere Reaktion auf unangenehme Situationen und Erfahrungen
- wir können nur unser Erleben ändern
- KONTEXT-Reframing: „in welchem Kontext ist Verhalten / Eigenschaft gut?“
- BEDEUTUNGS-Reframing: „wozu ist die gemachte Erfahrung gut?“



MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

Bedarfsanalyse - grundlegender Aufbau:



WAS

- ➔ 1. Kontext und Einsatz
- ➔ 2. benötigte Eigenschaften
- ➔ 3. Eckdaten und Details



MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

Bedarfsanalyse mit NLP:

- Phase intensiven Austauschs
- Verkäufer und Kunde kommen sich persönlich näher
- Verkäufer hat die Chance, die Persönlichkeit des Kunden kennen zu lernen

 WIE



MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

Das WIE ist die Steilvorlage für den Abschluss:



- 6,1 l / 100km
- Inspektion nur alle 30.000 km
- günstig in der Versicherung
- (...)



- 170 PS
- Lederausstattung
- BOSE-Soundsystem
- (...)



MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

Das Meta-Modell

- ⇔ Menschen reagieren auf ihre „Landkarte“ der Realität
- Sprache stellt immer eine Reduktion unserer Gedanken- und Gefühlswelt dar
- Wir tilgen, generalisieren und verzerren
- Meta-Modell: Tilgung, Generalisierung, Verzerrung hinterfragen



MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

Tilgung

- Max. Informationsaufnahme 7 ± 2 gleichzeitig \Rightarrow Auswahl individuell nützlicher Informationen

- Beispiele:

„Ihr Wettbewerber ist besser!“

„die Preise sind neu verhandelt worden!“

„worin genau ist er besser?“

„wer hat die Preise neu verhandelt?“



MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

Generalisierung

- Übertragung individueller Erfahrungen auf die Gesamtheit

- Beispiele:

„Sie haben noch nie das passende Angebot gemacht!“

„wir können nicht mit Ihnen zusammenarbeiten!“

„wirklich noch nie? In keiner Situation?“

„was hindert Sie daran?“



MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

Verzerrung

- wir geben unsere Gedanken vereinfacht und wenig differenziert wider
- Beispiele:

„ich kenne Ihre Kalkulation genau!“

„es ist ratsam, die Preise zu senken!“

„woher kennen Sie unsere Kalkulation?“

„für wen ist dies ratsam?“



MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

Meta-Programme

- Grundlage: Filtertheorie (*Broadbent, 1958*)
- wir verfügen nur über begrenzte Verarbeitungskapazität $\Leftrightarrow 7 \pm 2$
- wir nehmen nur einen Bruchteil unserer Umwelt bewusst wahr:





MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

Meta-Programme

- wahrgenommene Informationen werden gefiltert
- Meta-Programme = Teil der Wahrnehmungsfilter
- anhand von Sprachmustern erkennbar
- Beispiele: HIN ZU – WEG VON; INTERN – EXTERN; OPTIONEN – PROZEDUREN; (...)
- wertvoll für Pacing & Leading



MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

Beispiel: HIN ZU – WEG VON

„Wir brauchen die Maschine bis Montag. Dann schaffen wir die geplante Stückzahl bis Ende Mai!“

„Wir brauchen die Maschine bis Montag. Dann vermeiden wir Lieferengpässe!“

„Ich Sorge dafür, dass Sie die Maschine am Freitag geliefert bekommen und Ihr Ziel auf jeden Fall erreichen!“

„Ich Sorge dafür, dass Sie die Maschine am Freitag geliefert bekommen. Dann haben Sie den Druck aus dem Kreuz!“



MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

Werte

- ⇒ verkörpern, was uns persönlich wichtig ist
- ⇒ legen fest, wie wir unser Leben ausrichten
- ⇒ haben hohe emotionale Bedeutung für uns
- ⇒ sind grundlegend für Rapport



MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

Werte

Verhalten



⇒ erreichen wir unseren Gesprächspartner auf seiner Werteebene, sprechen wir seinen Wesenskern an



MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

Werte erkennen wir anhand der
Signalwörter, die unser Kunde äußert:

*„ wir brauchen Partner, auf die wir uns
verlassen können!“*

*„Sie sollten generell für uns da sein, wenn
wir Sie brauchen!“*

 **Zuverlässigkeit, Sicherheit**



MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

Angebotserstellung mit NLP

1. WAS



2. WIE

- 6,1 l / 100km
- Inspektion nur alle 30.000 km
- günstig in der Versicherung
- (...)

- 170 PS
- Lederausstattung
- BOSE-Soundsystem
- (...)

3. durch Submodalitätsarbeit verstärken



MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

Submodalitätsarbeit

- baut auf unseren Wahrnehmungssystemen (V-A-K) auf
- ermöglicht präzise Ansprache des Kunden in seinem bevorzugten System
- ermöglicht dem Verkäufer, Erlebnisse beim Kunden bewusst und aktiv zu gestalten



MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

Verkaufsabschluss mit NLP

- entscheidende Phase im Verkaufsprozess
- Kunde sendet verbale und nonverbale Signale
- Kaufsignale erkennen und, aufbauend auf Rapport, Kunden über die Ziellinie führen





MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

5. FAZIT UND DISKUSSION

Klassische
Verkaufstechniken



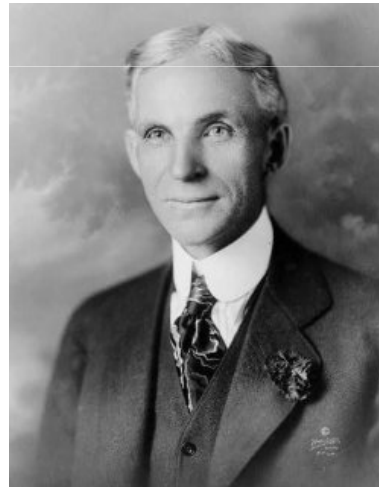
Verkaufen mit NLP



MEIN ANGEBOT: VERKAUFEN SIE MIT NLP

Zum guten Schluss

*„Das Geheimnis des Erfolges ist, den
Standpunkt des anderen zu verstehen.“*



Henry Ford (1863 – 1947)