

WEITERBILDUNG: ÜBERZEUGTER VERKAUFEN



# Verkaufsprozesse erfolgreicher gestalten

TEXT Jacqueline Vinzelberg  
FOTOS zVg

Welche Barrieren legen wir dem Kunden in den Weg und wo hindern wir ihn am Ja-Sagen? Das analysiert Dr. Oliver Mattmann im Workshop Anfang September und teilt wertvolle Strategien, wie Kundenentscheidungen in der Praxis erfolgreich gelenkt werden können.

«Meine Einstellung und mein Verhalten bestimmen den Verkaufserfolg.»

Dr. Oliver Mattmann

## Weiterbildung aktuell:

«Verkaufen mit Überzeugungskraft»  
Kunden gewinnen und binden

Tagesworkshop für Inhaber und  
leitende Angestellte mit ihrem Team

Referent Dr. Oliver Mattmann

Datum Montag, 2. September 2024

Ort Hotel des Balances, Luzern

### Jetzt anmelden!

Mehr Infos und das Anmeldeformular  
findest du auf [Lookup.team93.ch](https://lookup.team93.ch)

Über Verhaltensökonomie wird wenig kommuniziert und die Allerwenigsten nutzen ihre Methoden und Strategien im Geschäftsalltag. Dabei bieten sich damit innovative Werkzeuge, um Verkaufsprozesse erfolgreicher zu gestalten und die Kundenbindung zu erhöhen.

#### VERSTEHEN, WIE MENSCHEN ENTSCHIEDEN

Verhalten und Entscheidungen der Menschen lassen sich weitgehend vorhersehen und dementsprechend lenken. Grund dafür sind unter anderem bestimmte psychologische Mechanismen. Wer sich dessen bewusst ist und sie kennt, kann sie insbesondere im Geschäftsalltag zu seinem Vorteil einsetzen und obendrein die Kundenzufriedenheit erhöhen. Die Entscheidungsarchitektur ist ein Beispiel aus der Praxis, das jeder kennt. Nahezu alle Mobilfunkanbieter nutzen diese Methode. Kunden erhalten drei Produktvorschläge, ein günstiges, ein mittelpreisiges und ein teures. Die meisten entscheiden sich für das mittelpreisige Angebot.

#### DAS VERKAUFSERLEBNIS OPTIMIEREN

Im Verkaufsprozess schaffen viele völlig unbewusst Barrieren, die den Entscheidungs-

prozess des Kunden behindern. Diese Hindernisse gilt es aufzuspüren und zu beseitigen, um das Käufererlebnis zu optimieren.

#### POSITIVE ERINNERUNGEN SCHAFFEN

Was Kunden von einem Verkaufsgespräch in Erinnerung bleibt, sind Höhepunkte oder negative Aspekte. In jedem Fall aber ist es der letzte Moment. Diese Chance sollte genutzt werden, um positive Erinnerungen zu generieren. Das gelingt etwa mit den richtigen Worten oder einer kleinen Überraschung wie der Abgabe eines Produktmusters.

#### IN DER PRAXIS PROFITIEREN

Im Workshop stellt Dr. Oliver Mattmann ein halbes Dutzend dieser spannenden Methoden im Detail vor und erarbeitet mit den Teilnehmern Denkanstöße und Möglichkeiten, wie die auf den ersten Blick theoretischen Ansätze im Alltag praktisch angewendet werden können. Ziel ist es, den Entscheidungsprozess des Kunden positiv zu lenken, sein Käufererlebnis zu verbessern und damit seine Zufriedenheit zu erhöhen. •