




Vortrag



# Der direkte Weg ins Kaufhirn: Emotionen im Verkauf



Anne M. Schüller  
Marketing Consulting



Zeitraumen: wahlweise  
1 bis 3 Stunden

## Thema

Moderne Verkaufsgespräche funktionieren *nicht* mehr nach den mehr oder weniger plumpen Regeln, die vor fünf oder zehn Jahren noch gültig waren. Denn die Kunden haben sich drastisch verändert. Sie sind informierter, flatterhafter und deutlich fordernder geworden. Sie haben die Macht im Markt übernommen. Der Kunde ist der wahre Boss. Dabei gilt: Menschen wollen keine Produkte kaufen, sondern Problemlösungen - und gute Gefühle. Selbst, wer schon alles hat, hat immer noch weitere Wünsche. Verkaufen ist heute in erster Linie Emotionsmanagement: Gespür für die oft unausgesprochenen Bedürfnisse, Empfindlichkeiten, Sorgen, Ängste, Sehnsüchte, Hoffnungen und Träume der Kunden. Das heißt: Verkäufer müssen ‚Menschenversther‘ werden!

Dem emotionalen Verkaufen kommt dabei die entscheidende Bedeutung zu. Denn Emotionen sind, wie die Gehirnforschung immer mehr verdeutlicht, nicht nur in allen Entscheidungen vorhanden, sie sind sogar deren Treiber. Egal, ob im BtoB- oder im Endkunden-Geschäft: Wir entscheiden uns erst wirklich für oder gegen etwas, wenn wir ‚ein gutes Gefühl‘ dabei haben. Die Art von Emotionen, die uns schließlich zu unserer Entscheidung bewegen, mögen je nach Menschen-Typ, Geschlecht und Alter unterschiedlich sein, doch ohne Emotionen gibt es keine Entscheidung.

Wie sich all diese Erkenntnisse zu einer Erfolgsstory zusammenfügen lassen, zeigt dieser fesselnde Vortrag anhand vieler Beispiele aus der verkäuferischen Praxis. Er verknüpft – genauso wie unser Gehirn das tut - beide Seiten des Verkaufens: die argumentativ-sachliche und die bildhaft-emotionale. Die Zuhörer erhalten eine Fülle konkreter Anregungen zur sofortigen Umsetzung – humorvoll, lebendig und äußerst motivierend präsentiert.

### Vortragsinhalte

- Verkaufen heißt heute: Emotionsmanagement
- Die Menschen kaufen immer zwei Dinge
- Wie Sie ‚Menschenversther‘ werden
- Hirngerecht: Das emotionalisierende Verkaufsgespräch
- Am Ziel: Der Beginn einer langen Freundschaft



## Anne M. Schüller

Anne M. Schüller ist Management-Consultant und gilt als führende Expertin für Loyaltätsmarketing. Über 20 Jahre hat sie in leitenden Vertriebs- und Marketingpositionen verschiedener Dienstleistungsbranchen gearbeitet und dabei mehrere Auszeichnungen erhalten. Die Diplom-Betriebswirtin und achtfache Buch- und Bestsellerautorin gehört zu den gefragtesten Wirtschafts-Speakern im deutschsprachigen Raum. Sie arbeitet auch als Business-Trainerin und lehrt an mehreren Hochschulen.

Managementbuch.de zählt sie zu den wichtigen Managementdenkern. Ihr Buch ‚Kundennähe in der Chefetage‘ erhielt den Wirtschaftsbuchpreis 2008. Zu ihrem Kundenkreis zählt die Elite der deutschen, österreichischen und schweizerischen Wirtschaft, u. a. das SiemensForum, IBM, Allianz, T-Online, die Swisscom, Vodafone, Interspar, der BITKOM, die Schweizer Post, BMW, die Gothaer, Generali, die Erste Bank, die TUI, Wempe, L’Oréal sowie die HypoVereinsbank.

### Das Buch zum Vortrag



Anne M. Schüller

#### **Erfolgreich verhandeln – erfolgreich verkaufen**

Wie Sie Menschen und Märkte gewinnen

BusinessVillage, 2005, 120 Seiten

ISBN 3-93835-810-6, 21,80 Euro / 39.50 CHF

als eBook: [www.businessvillage.de](http://www.businessvillage.de)



## Referenzen zum Vortrag

"Kompliment. Ihr Vortrag war der interessanteste und beste Vortrag auf der DIMA."

**Manuela Schwarz, Marktforschung/Kundenmanagement, ARAG Allgemeine Rechtsschutz-Versicherungs-AG**

„Ich möchte mich im Namen aller Viebronauten für Ihren inspirierenden und herzöffnenden Vortrag bedanken. Das Feedback war überwältigend! Sie sind eine wahre Zauberkünstlerin.“

**Yasmin Schütte, Franchisepartner-Betreuung, Viebrockhaus AG**

"Vielen Dank für Ihren hervorragenden Vortrag auf dem DeguDent Marketing Kongress. Rückblickend ist es Ihr Beitrag, der mich am nachhaltigsten beeindruckt hat. Zum einen, weil Sie sehr authentisch wirkten mit dem, was Sie uns Zuhörern vermittelt haben und zum anderen, weil er eine Menge greifbarer Fakten zum Umsetzen enthielt."

**Natascha Brand, Chefredaktion Zahntechnik Wirtschaft**

„Gratulation zu ihrem tollen Vortrag während des PEAK-Symposiums. Für meine Mitarbeiter und mich war es mit Abstand der beste Vortrag an diesem Tag.“

**Theo Lemm, Lemm Werbeagentur, Euskirchen**

„Unsere Tagung kam sehr gut bei den Partnern an und Sie haben eine 1,3 bei den Auswertungen erreicht.“

**Town & Country Haus, Gabriele Dawo, Geschäftsführerin**

"Gespannte Ruhe, nachdenkliche und zustimmende Gesichter, Szenenapplaus, 800 begeisterte Zuhörer, lange Gespräche im Anschluss, so lässt sich Ihre Wirkung auf unserem Symposium beschreiben. Noch nach Tagen wurden wir darauf angesprochen. Nochmals vielen Dank für Ihren eindrucksvollen Vortrag."

**Dieter Rybarski, Volksbank Hamm**



# Kontakt

Anne M. Schüller  
Anne Schüller Marketing Consulting  
Office: 0049 89 6423 208  
Mobil: 0049 172 8319612  
[info@anneschueller.de](mailto:info@anneschueller.de)  
[www.anneschueller.de](http://www.anneschueller.de)

## Weitere Webseiten

[www.kundenfokussierte-unternehmensfuehrung.com](http://www.kundenfokussierte-unternehmensfuehrung.com)  
[www.empfehlungsmarketing.cc](http://www.empfehlungsmarketing.cc)  
[www.kundenrueckgewinnung.com](http://www.kundenrueckgewinnung.com)