



Seminar



# Der direkte Weg ins Kaufhirn: Emotionen im Verkauf



Anne M. Schüller  
Marketing Consulting



# 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 treibende Kraft. Unternehmen brauchen deshalb eine UeSP: eine emotionalisierende ‚Unique Selling Proposition‘. Denn 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 dieses hochkarätige Seminar anhand vieler Beispiele aus der verkäuferischen Praxis. Es verknüpft – genauso wie unser Gehirn das tut - beide Seiten des Verkaufens: die argumentativ-sachliche und die bildhaft-emotionale. Die Teilnehmer erhalten eine Fülle konkreter Anregungen zur sofortigen Umsetzung – humorvoll, lebendig und äußerst motivierend präsentiert.

## Seminarinhalte

- 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



# Die Zielgruppe

- Vertriebs- und MarketingleiterInnen
- VerkäuferInnen im Innen- und Außendienst
- BeraterInnen und Service-MitarbeiterInnen
- ambitionierte Einsteiger im Verkauf und Vertrieb

## Die Teilnehmerzahl

- als reines Wissensseminar: 10 bis 50 Teilnehmer
- als Workshop mit Gruppenarbeiten: 10 bis 20 Teilnehmer

## Der Zeitrahmen

- wahlweise 1 oder 2 Tage

## Das Buch zum Seminar



Anne M. Schüller  
Erfolgreich verhandeln – erfolgreich verkaufen  
Wie Sie Menschen und Märkte gewinnen

BusinessVillage 2009, 224 Seiten  
24,80 Euro [D] / 25,60 Euro [A] / 37.90 CHF  
ISBN-13: 978-3-938358-95-5



## Referenzen zum Seminar

„Sie verstehen es bestens, neben der Fachkompetenz die Wichtigkeit der Emotionsebene zu vermitteln. Durch Ihre bildhafte Darstellung konnten Verhaltensmuster in den Vertriebsalltag transferiert und angewandt werden. Ihre motivierende Art machte die Veranstaltung zu einem Gewinn für das gesamte Messteam. Im Teilnehmer-Feedback wurde die ganztägige Veranstaltung mit einer 1,4 gewertet.“

**Monika Jeske, Marketingleitung FIDUCIA IT AG/ ORGA GmbH**

"Das beste Seminar, das wir je hatten. Praktisch alle meine Mitarbeiter, meine Führungskräfte und ich selbst waren dabei – und ganz begeistert. Wir erhielten eine Fülle von Anregungen, praktische Tools und den nötigen Motivationsschub, um unsere ambitionierten Ziele der nahen Zukunft zu meistern."

**Udo Fuhrhop, Landidyll Hotel Forellenhof, Walsrode**

"Ihre Workshops haben unsere Mitarbeiter total begeistert. Sie haben uns eine Menge neuer Erkenntnisse gebracht und viele konkrete Anregungen für unsere elf Filialen gegeben. Mir persönlich haben Sie Mut gemacht und gute Wege gezeigt, meine neuen Aufgaben zu meistern. Alle Mitarbeiter freuen sich darauf, wieder an einer Schulung mit Ihnen teilnehmen zu dürfen."

**Sabine Handke-Weinhold, Optik Handke GmbH, Mayen**

„Ganz herzlichen Dank für Ihre super Performance für die Ticketeria-Leiterinnen. Gemäß deren Feedback hat es alle sehr motiviert und auch Spaß gemacht. Wir freuen uns auf die kommenden Kurse.“

**Guido Kistler, Züricher Verkehrsbetriebe**



## Die Trainerin

Anne M. Schüller ist Management-Consultant und gilt als führende Expertin für Loyaltätsmarketing. Über 20 Jahre hat sie in leitenden Vertriebs- und Marketingpositionen internationaler Dienstleistungsunternehmen gearbeitet und dabei mehrere Auszeichnungen erhalten. Die Diplom-Betriebswirtin und zehnfache Buch- und Bestsellerautorin zählt zu den zehn besten Speakers Deutschlands (Conga Award 2010). Sie arbeitet als Vortragsrednerin und Business-Trainerin im deutschsprachigen Raum und lehrt an mehreren Hochschulen.

Managementbuch.de zählt sie zu den wichtigen Managementdenkern. Ihr Buch ‚Kundennähe in der Chefetage‘ erhielt den Schweizer 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, L’Oréal sowie die HypoVereinsbank.

### **Kontakt**

Anne M. Schüller  
Anne Schüller Marketing Consulting  
Office: 0049 89 6423 208  
Mobil: 0049 172 8319612  
info@anneschueller.de  
www.anneschueller.de

### **Weitere Webseiten**

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