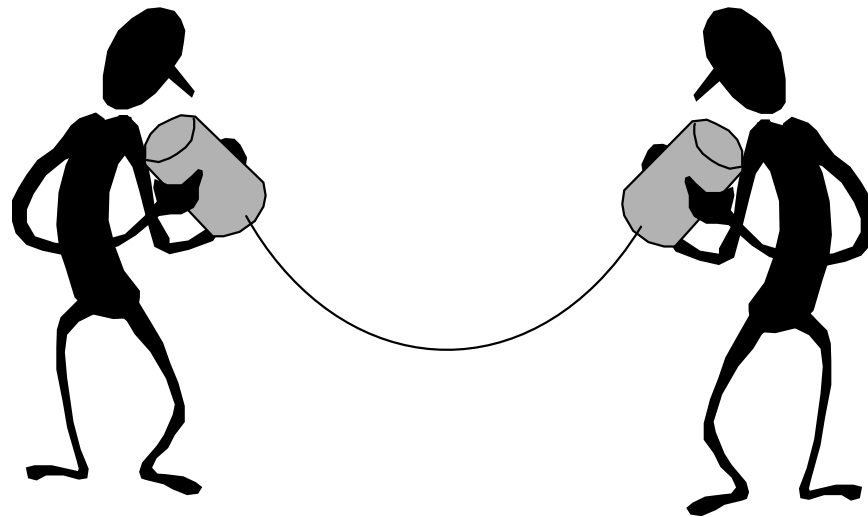
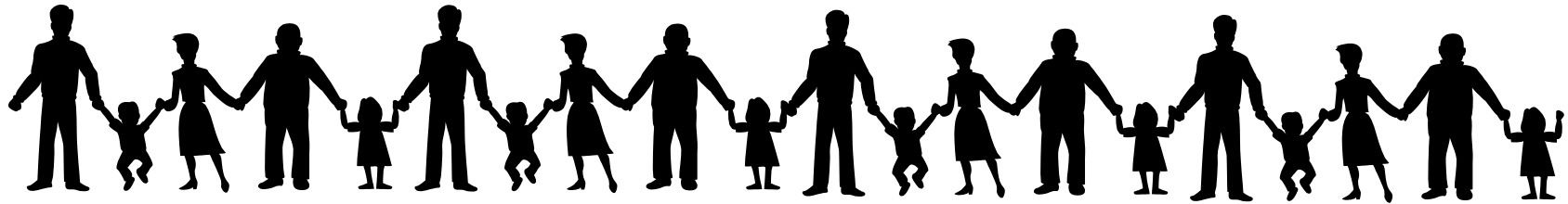


Bedeutung der Kommunikation im Vertrieb von Kompostprodukten





**Wahr ist nicht,
was ich sage,
wahr ist,
was der andere versteht!**

MERKE 1:

Ein zufriedener Kunde berichtet 1x

Ein unzufriedener Kunde tut dies 11 x

**Die Frage ist: Wie kann ich gute Kunden-
Verkäuferbeziehungen
erzeugen?**

NUR DURCH KOMMUNIKATION!!!!

**„Man kann nicht nicht kommunizieren!“
(P. Watzlawik)**

oder

**Wer verkaufen will, muss
miteinander reden können; wer gut
verkaufen will, muss gut
mit dem Kunden reden können!**

MERKE 3:

Kommunikation ist ein Austausch von Informationen und Botschaften

- » **auf der Sach- und Beziehungsebene**
- » **verbal und non-verbal**
- » **einseitig und zweiseitig**
- » **mündlich und schriftlich**
- » **bewußt und unbewußt**

oder auch:

Das Medium, das gegenseitige Einwirkungen unter Menschen vermittelt und die Kunden-Verkäufer-Beziehung stärkt.

Thesen:

1. Wenn in der Abfallwirtschaft der Begriff Kommunikation verwendet wird, so ist der Begriff auf das Kommunizieren der Maßnahmen zur Umsetzung der abfallwirtschaftlichen Zielsetzungen beschränkt.
2. Es geht im Verkauf nur um die Sachebene.
3. Die Bedeutung der Kommunikation im Vertrieb von Kompostprodukten ist noch nicht in allen Ebenen erkannt.
4. Es fehlt oft professionelles Wissen beim Verkaufspersonal über die Wirkung von guter und schlechter Kommunikation.

Kommunikationsmodelle 1

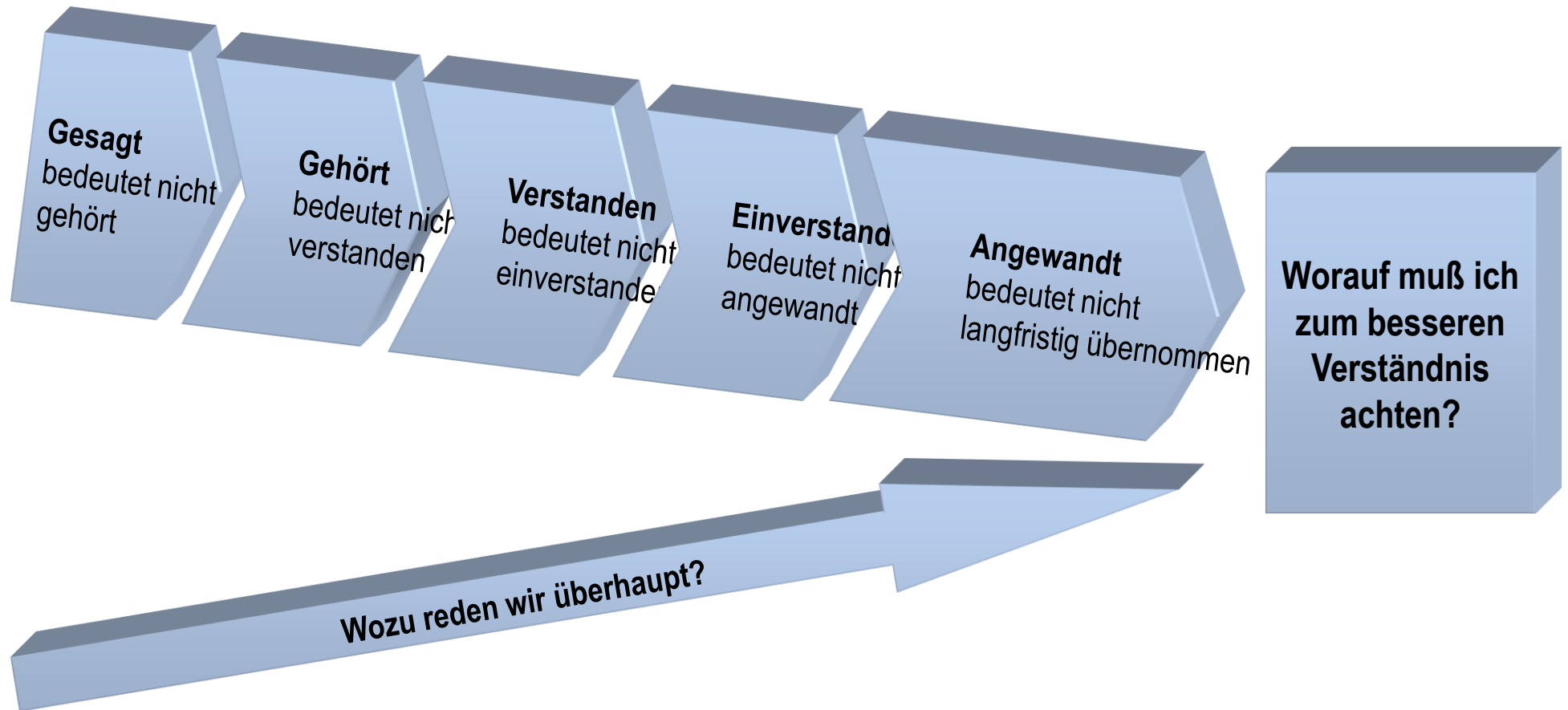
Das Eisberg-Prinzip der Kommunikation



Sachebene Hier werden die Auseinandersetzungen geführt.

Beziehungsebene Der Grund für sie liegt jedoch meistens hier!

Kommunikationsmodelle 2



Kommunikationsmodelle 3

Vom Sprechen und Verstehen: Gesagt wurde, was der Empfänger gehört hat

Was der Empfänger hört, hängt davon ab:

- was gesagt wurde
- was er vom Sender hält
- was er von der Sache hält
- in welcher Situation er sich befindet

Die Botschaft besteht aus:

- Sachinhalt
- Selbstoffenbarung des Senders
- Beziehung zwischen Sender und Empfänger
- Appell (Sendeabsicht)

Vier Seiten einer Nachricht

Selbstoffenbarung:

Was ist das für einer?
Was ist mit ihm?



Sachinhalt:

Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?



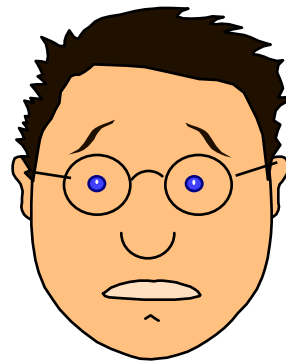
Beziehung:

Wie redet der eigentlich mit mir?
Wen glaubt der vor sich zu haben?



Appell:

Was soll ich tun, denken, fühlen aufgrund seiner Mitteilung?



Vier Seiten einer Nachricht

Sachaspekt

Wie kann ich Sachverhalte klar und verständlich mitteilen?

Beziehungsaspekt

Wie behandle ich meinen Mitmenschen durch die Art meiner Kommunikation?

Selbstoffenbarungsaspekt

Wenn einer etwas von sich gibt, gibt er auch etwas von *sich*... Jede Nachricht ist eine kleine Kostprobe der Persönlichkeit!

Appellaspekt

Wenn einer etwas von sich gibt, will er in der Regel auch etwas bewirken (Einfluß, Manipulation...).

Vier Seiten einer Nachricht

Wir haben teurere Erde...

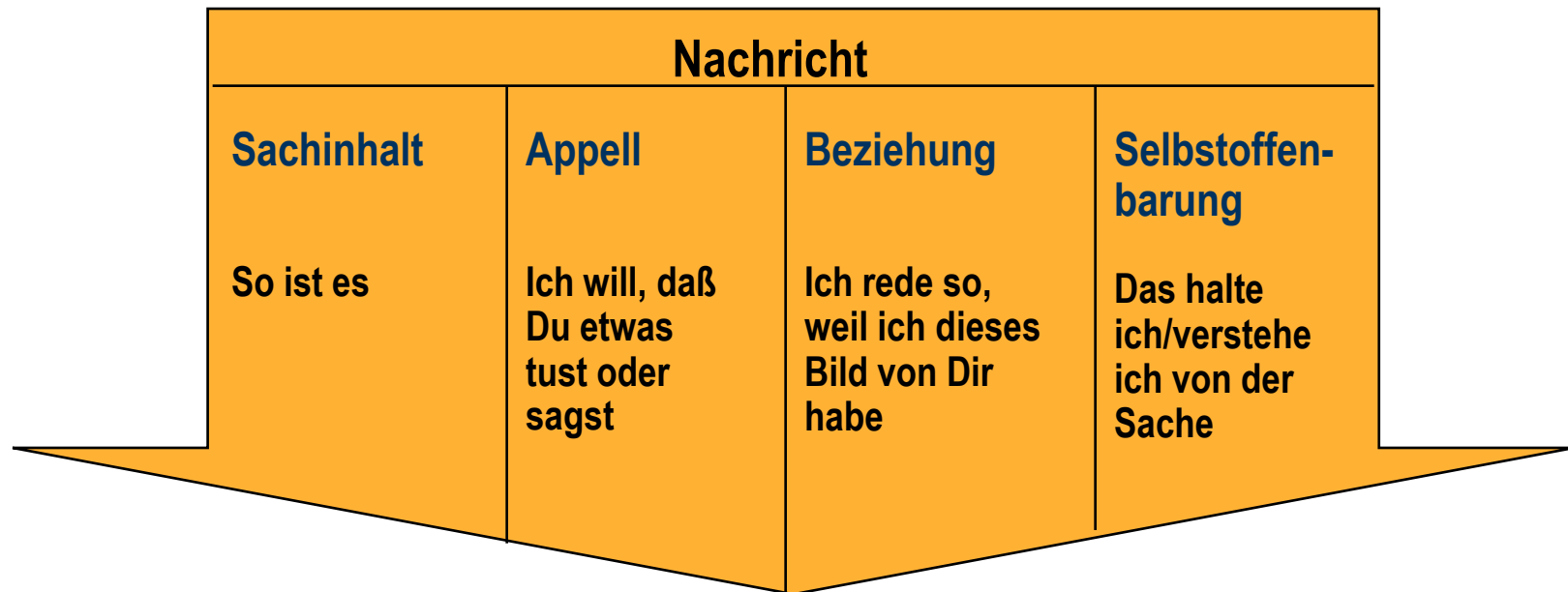
**Ich habe jetzt keine Lust
mich um den Kunden
zu kümmern**



**Gehen Sie in den
Baumarkt**

**Ich habe kein Interesse
an Dir!**

Vier Seiten einer Nachricht

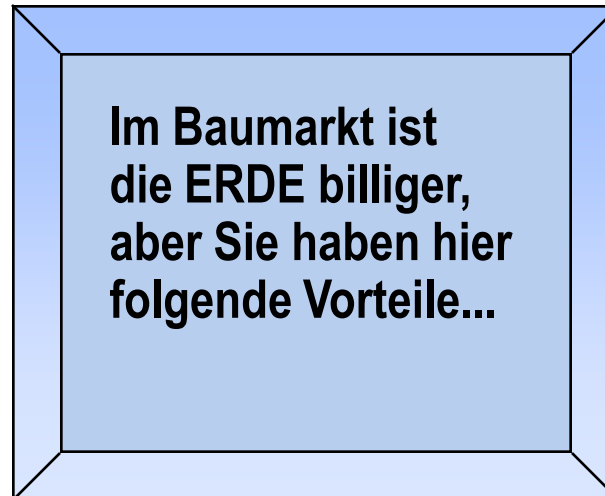


Der Empfänger hat prinzipiell die freie Auswahl, auf welche Seite der Nachricht er reagieren will!

Vier Seiten einer Nachricht

Unsere Kundenorientierung
zeigt sich an folgenden
Sachaspekten...

Ich habe Lust
mich um den Kunden
zu kümmern



Ich bin der Experte und
Verkaufe Ihnen jetzt
meine Erde...

Du bist mir wichtig!

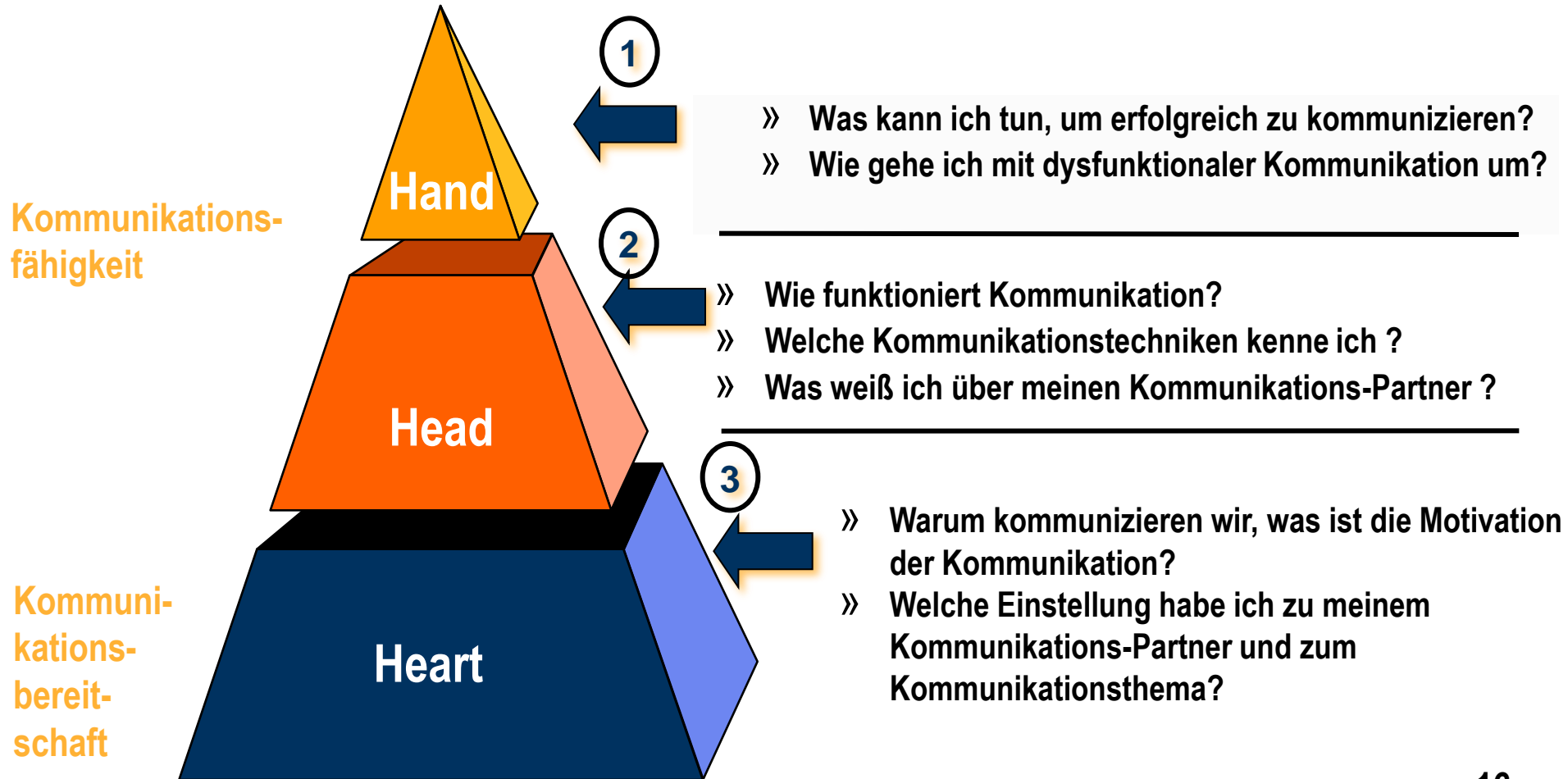
Grundlagen der Kommunikation

You never get the chance to make your first impression

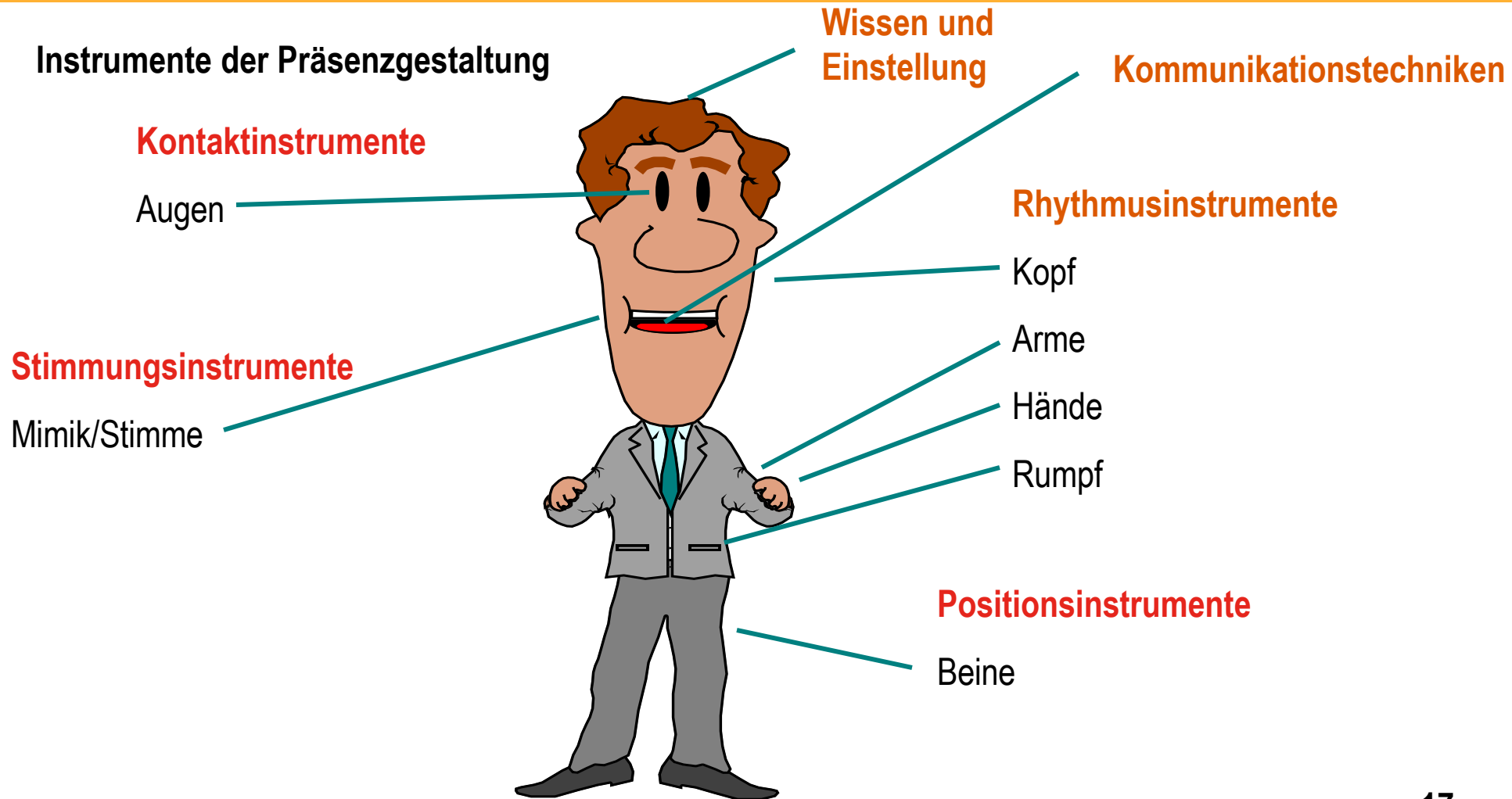
Der erste Eindruck entsteht innerhalb von 7 Sekunden (Abgleich mit eigenen Erfahrungen geschieht)

Körpersprache	55 %
Tonfall	38 %
Inhalt	7 %

Grundlagen der Kommunikation



Grundlagen der Kommunikation für den guten Vertrieb



Grundlagen der Kommunikation für den guten Vertrieb

Inselmodell:

Meine Insel



Verkäufer

Wissen und Einstellung und Haltung:
Überzeugungskraft, Einfühlungsvermögen,
Kontaktfähigkeit, Rhetorische Kompetenz,
Einwandbehandlung



Insel des Anderen



Kunde

**Techniken: Zuhören, Fragen stellen,
Erst verstehen, dann verstanden
werden!**

Worauf ist zu achten, um erfolgreich zu kommunizieren?

Gesprächssteuerung und Durchsetzung:

- » Exploriert durch Fragetechnik
- » Faßt Zwischenergebnisse zusammen
- » Nennt Zielvorschläge
- » Agiert offensiv und zielstrebig
- » Steuert zuweilen durch taktische Elemente

Kontaktfähigkeit:

- » Schafft ein angenehmes, offenes Gesprächsklima
- » Bemüht sich um eine direkte Ansprache des Gesprächspartners
- » Zeigt sich kooperativ und kontaktfreudig

Welche Verhaltensweisen stellen Warnsignale dar?

Gesprächssteuerung und Durchsetzung:

- » Relativiert seine Aussagen häufig
- » Äußert sich nur vorsichtig zu den meisten Themen

Kontaktfähigkeit:

- » Bemüht sich nicht, seinen Gesprächspartner direkt anzusprechen
- » Hält seine Beiträge auffallend zurück
- » Hakt einsilbig Themengebiete ab

Elemente der Kommunikation in Überzeugungs- und Konfliktgesprächen

Worauf ist zu achten, um erfolgreich zu kommunizieren?

Überzeugungskraft:

- » Gesprächspartner akzeptieren Vorschläge
- » Bleibt souverän bei Fragen und Gegenargumenten
- » Übereinstimmung von Sprache und Körpersprache
- » Kann den Käufer im eigenen Sinne beeinflussen

Einfühlungsvermögen:

- » Hört andren aktiv zu, wiederholt nicht verstandene Ausführungen
- » Stellt offene Fragen
- » Bezieht sich in seinen Beiträgen auf die der anderen

Welche Verhaltensweisen stellen Warnsignale dar?

Überzeugungskraft:

- » Überfährt Gesprächspartner verbal
- » Wird unsicher bei Gegenfragen
- » Dominiert ohne zuzuhören

Einfühlungsvermögen:

- » Fällt andren ins Wort
- » Geht nicht auf andere Argumente ein
- » Hört den Ausführungen seines Gegenübers nicht zu

Elemente der Kommunikation in Überzeugungs- und Konfliktgesprächen

Worauf ist zu achten, um erfolgreich zu kommunizieren?

Ergebnisorientierung:

- »Macht Vorschläge zur Vorgehensweise des Gesprächs
- »Arbeitet Gemeinsamkeiten/Übereinstimmungen zwischen Positionen heraus
- »Fragt nach bei unklaren Äußerungen
- »Lenkt den Gesprächspartner in Richtung Diskussionsziel (Zusammenfassung, Zeithinweise)

Körpersprache:

- »Offene, veränderliche Körpersprache
- »Variiert Gestik und Mimik situationsangemessen

Welche Verhaltensweisen stellen Warnsignale dar?

Ergebnisorientierung:

- »Verfängt sich in Details
- »Läßt sich von seinem Thema abbringen
- »Vertritt ausschließlich seine Argumentationslinie

Körpersprache:

- »Ausdruck von Ärger, Enttäuschung durch Mimik und Gestik
- »Nervöse Bewegungen während des Gesprächs (Hände reiben)

Worauf ist zu achten, um erfolgreich zu kommunizieren?

Rhetorische Kompetenz:

- »Spricht frei, artikuliert flüssig und ausdrucksstark
- »Bringt plastische Beispiele, Analogien
- »Argumentiert stichhaltig und sofort eingängig

Prozeßgestaltung:

- »Baut positive Beziehungsebenen auf
- »Gestaltet Metakommunikation
- »Bleibt auch in konfliktären Phasen gelassen und kreativ
- »Denkt neben dem „Was“ auch an das „Wie“

Welche Verhaltensweisen stellen Warnsignale dar?

Rhetorische Kompetenz:

- »Redet unstrukturiert
- »Kein Versuch, sich verbal auf sein Gegenüber einzustellen
- »Redet laut und unkontrolliert
- »Spricht leise, abgehackt, undeutlich

Worauf ist zu achten, um erfolgreich zu kommunizieren?

Einwandbehandlung:

- » Zerlegung der Einwände durch Fragerechnik
- » Fundierte Argumente zu Einzelthemen

Tatkraft und Energie:

- » Zeigt „drive“ und Dynamik, um die anderen mitzureißen
- » Erweckt Bereitschaft zum Zuhören (energisches Auftreten)
- » Reagiert flexibel auf veränderte Bedingungen im Gespräch
- » Ist ausdauernd und beharrlich

Welche Verhaltensweisen stellen Warnsignale dar?

Einwandbehandlung:

- » Geht nicht auf Einwände ein, sondern bleibt bei seinen Argumenten
- » Versucht, Einwände unsachlich zu lösen (Killerphrasen)

Tatkraft und Energie:

- » Läßt sich von den/dem anderen in der Diskussion übertönen
- » Hört beim ersten Gegenargument auf, seine Position zu verteidigen

Worauf ist zu achten, um erfolgreich zu kommunizieren?

Konfliktverhalten:

- »Greift konstruktiv Kritikpunkte von außen auf, versucht sich damit auseinanderzusetzen
- »Bleibt sachlich
- »Versucht, lösungsorientiert zu argumentieren
- »Versucht, zu kooperieren

Flexibilität:

- »Zeigt deutliche Verhaltensbandbreite
- »Argumentiert vielfältig und reagiert schnell
- »Variiert von kooperativer Verhandlung bis hin zu durchsetzungsorientierter Steuerung

Welche Verhaltensweisen stellen Warnsignale dar?

Konfliktverhalten:

- »Versucht, Konflikte durch Rückzug zu umgehen
- »Greift verbal an, statt sachlich zu bleiben
- »Verbreitet eine gewisse Unruhe und Gereiztheit

**Was bedeutet das Thema:
Kommunikation im Vertrieb von
Kompostprodukten für uns?**