Ablaufplan Seminar "Beratungsgespräche führen", Investitionsbank

1. Seminareinführung

* **Organisatorisches:** Begrüßung, Zeiten, Pausen, Rauchen, Präsident - Aufgaben erklären und dann wählen lassen (gelbe Karte geben)
* **Rückblick** auf die Konzeptionsmaßnahmen bzgl. der Seminarreihe
* **Seminarunterlage** übergeben und den Inhalt ausführlich (Gesamtprogramm) erläutern, Namensschilder

Medien: Namensschilder, Teilnehmerunterlagen, Druckbleistifte, Folie "Herzlich Willkommen", gelbe Karte.

2. Seminarprogramm und -philosophie

Chart für die drei Tage erläutern.
Zur Arbeitsweise Folie "Behaltensleistungen" auflegen und erläutern.

* 9-Punkte-Spiel (Neun Punkte, die ein Quadrat bilden, sind mit vier Geraden ohne abzusetzen zu verbinden.):

Erläuterung: Über die Grenzen hinausgehen, Unsicherheit setzt Grenzen, Unsicherheit bewältigen, emotionales Lernen durch Selbsterfahrung: Rollenspiel, Echtgespräche. Mut entwickeln, Vermeidungsverhalten aufgeben.

1 mal täglich blamieren.

Medien: Arbeitsunterlagen,
Chart mit Anschrieb: Seminarphilosophie, Interview, Verkauf/Beratung; Beziehung fördern, Fragen und Zuhören, , Verständlichkeit, Nutzenargumentation, Verhandlung, schwierige Situationen, (4 Ohren Modell, Absagen)
Folie "Behaltensleistungen", Aktionskarten.

3. Trainervorstellung, Partnerinterview, Spielregeln

Unterschied von Sach- und Beziehungsaspekt; der Beziehungsaspekt bestimmt den Sachaspekt (Watzlawick); ohne Akzeptanz fließen keine Infos.
Bild: Beziehungsbrücke

Offenheit fördert die Beziehung (Vergleich Aufwärmphase im Verkaufsgespräch), deshalb hier Förderung des Kennenlernens.

Ablaufplan Seminar "Beratungsgespräche führen", Investitionsbank

Erläuterung der Übung, Hinweis auf den Sinn (zuhören, sich für andere interessieren, auf andere zugehen; - Sach- und Beziehungsaspekt der Interaktion), Schaubild Beziehungsbrücke, Sachaspekt.

Wechselseitiges interviewen, wechselseitige Vorstellung, Spielregeln sowie Erwartungen/Wünsche zum Seminar auf Karten und an Pinnwand;
Eingehen auf Spielregeln und Erwartungen, Ergänzung durch TZI-Regeln. Hinweis auf sofortige Kritikmöglichkeit und damit Mitverantwortung für das Gelingen des Seminars.
Protokollanten bestimmen und Vordruck aushändigen.

* Aktionskarten aushändigen und die Verwendung erläutern am Beispiel 100% Konzentration, Hinweis bzgl. Notizen, Hinweis auf Aktionsplan in den Unterlagen

Medien: Arbeitsblatt "Partnerinterview", Folie TZI, Folie Behaltensleistungen.

4. Was heißt beraten (Rollendefinition)?

Fragebogen schriftlich beantworten lassen:
1. Was heißt beraten?
2. Was sollte das Ziel eines jeden Beraters sein?
3. Wodurch zeichnet sich ein guter Berater aus?
4. Welche Frage sollte sich ein Berater stellen, bevor er mit seiner täglichen, beruflichen Tätigkeit startet?

Sammeln der Meinungen, notieren auf Karten/Folie, Ergänzungen wie folgt:
Zu 1: Kartennotizen, systematisieren, Gesamtspektrum der Verkaufstätigkeit erläutern, Betonung der Aktivierung "andere zu Taten veranlassen".
ASPEVA erläutern.
Zu 2: Aktive Vollreferenz (Kunden als Empfehlungsgeber).
Zu 3: Sieht die Dinge, die möglich sind, hat eine konstruktive Einstellung und Ausstrahlung.
Zu 4: "Warum freue ich mich? Mein Denken steuert mein Fühlen. Positives Denken ist erfolgsentscheidend.

Medien: Arbeitsblatt

5. Das Vier-Ohren-Modell

Vorstellen des Modells, Nutzen des Modells: Bewußtseinserweiterung, präziseres Feedback, Verbesserung der Kommunikation.
Übung im Plenum: Ermitteln einiger Kundenäußerungen. Auffinden der weiteren Aspekte.
Partnerarbeit mit Arbeitsblatt Interaktions-Analyse.

Ablaufplan Seminar "Beratungsgespräche führen", Investitionsbank

6. Die Beziehung fördern

Ausführlich darstellen: Was fördert die Akzeptanz? Wichtigste Regeln aus Dale Carnegie vorstellen.
Gruppenarbeit: Beispiele für Gesprächsförderer und Gesprächshemmer.

Medien: Folie, Arbeitsblätter

7. Die Situationserhebung

Fragen und aktiv zuhören.
Gruppenarbeit: Am Beispiel einer telefonischen Anfrage die geeigneten Fragen ermitteln um zu klären, ob der Anrufer zum Kreis der Berechtigten gehört. Rollenspiel in der Gruppe.
Rollenspiel im Plenum mit Videoaufzeichnung.
Beispiel 2: Persönliches Beratungsgespräch. Brainstorming für mögliche Fragen.

Medien: Videoanlage, Abbl. Fragetechniken und Aktives Zuhören.

8. Verständlichkeit

Erläuterung der verschiedenen Aspekte der Verständlichkeit anhand des Beobachtungsbogens für Gesprächsführung.

Medien: Beobachtungsbogen für Gesprächsführung

9. Inhaltliche Verständlichkeit (die vier Verständlichmacher)

Gruppenarbeit zu den vier Verständlichmachern des Sachaspektes.
Präsentation der Arbeitsergebnisse.

Medien: Folien, Schreiber, Arbeitsblätter mit den vier Verständlichmachern.

10. Komplizierte Sachverhalte verständlich erläutern

Einzelarbeit: Ermittlung einer Situation, in denen dem Kunden etwas erklärt werden muß. Entwurf für die inhaltliche Gestaltung unter dem Aspekt der Verständlichkeit.
Präsentation der Ergebnisse vor dem Plenum (gleichzeitig Rhetorik-Übung).
Alternative: Rollenspiel vor der Gruppe, bei dem ein Teilnehmer den Kunden spielt, dem etwas erklärt wird.
Feedback der Teilnehmer anhand Beobachtungsbogen. Wechseln der Kategorien.
Videoaufzeichnung ansehen.

Medien: Videoanlage

11. Motivationspyramide, Nutzenargumentation, Vor- und Nachteile

Erläutern der Maslowschen Motivationspyramide mit Hilfe der "Geschichte von Robinson Crusoe"
Beispiel: Autofocus einer Kleinbildkamera.
Erarbeiten eines zweiten Beispieles: "Zinsgünstiges Darlehen". Hierbei werden Vor- und Nachteile erarbeitet.

Medien: Arbeitsblätter, Flipchart

12. Nutzen-Argumentation

Gruppenarbeit: Jeder TN wird aufgefordert, zu einem gängigen Produkt ein charakteristisches Produktmerkmal zu suchen. Der TN ermittelt mit seiner Gruppe die dazugehörigen Nutzen und Motive:
- zunächst ausgehend vom Merkmal
- dann ausgehend von denkbaren Käufermotiven.

Anschließend im Plenum Präsentation eines Gruppenbeispieles: Produkt - Merkmal - Nutzen - Motive. Darstellung auf Flipchart wie Beispiel Kamera-Autofocus.
Diskussion der Gruppenergebnisse. Warum ist die richtige Zuordnung von Motiven wichtig? Bedarfsanalyse: Durch Zuhören und Fragen die Motivationen des Kunden erkennen. Für jedes Produkt detaillierte Merkmal-Nutzen-Motiv Aufstellungen anfertigen?

Medien: Folien, Schreiber

13. Einwandbehandlung

Erläutern der BAF - Regel am Beispiel "2 Prozent sind aber teuer".
Sammeln typischer Kundeneinwände, behandeln mit Hilfe der Techniken in Partnerarbeit.
Einwandtennis.

Medien: Arbeitsblätter

14. Abschluß

Was ist Manipulation?
Durchspielen des Kartentricks mit einem Teilnehmer. Variante 2: Karte ist bekannt, der Trick wird ersichtlich. Erläuterung des Begriffes "Manipulation" als "geplante und getarnte Beeinflussung anderer Menschen (gegen deren Willen, zu derem Nachteil)".

Diskussion und Hintergründe: Erziehung; Wir wurden immer aufgefordert; Wir haben Hemmungen, Aufforderungen auszusprechen.
Erläuterung des Arbeitsblattes

Medien: Kartenspiel, Arbeitsblatt Aufforderungsängste

Ablaufplan Seminar "Beratungsgespräche führen", Investitionsbank

15. Aufforderungs-Stabilität, JA-Straße

Darstellung von Suggestionstechniken: Sagen Sie fünf mal Blut! Was trinkt ein Vampir? Bei welcher Ampel-Farbe gehen zu über die Kreuzung? Sagen Sie viermal Kabel. Wie heißt die berühmte Schauspielerin mit Nachnamen? Womit essen Sie Ihre Suppe?

Ja-Straße: Vier Nutzenaspekte werden ermittelt, die der Interessent an meinem Angebot gut fand. Danach spielt jeder Teilnehmer einmal die Ja-Straße durch. Er fragt nach jedem Nutzen mit einer geschlossenen Frage, auf die mit Ja geantwortet wird. Zuletzt wird suggestiv gefragt: "Wollen wir es dann machen?"

Die Frage nach dem Auftrag soll erfolgen ohne "vielleicht", "eventuell", "würden".
Vermeidung von overselling. Manipulationsgefahren durch Alternativfragen und JA-Straße. Langfristig contraproduktive Wirkung von Verkaufstechniken beim Kunden diskutieren.

16. Verhandlung, schwierige Situationen, Absagen

Ermitteln von Verhandlungssituationen. Erläuterung des SIAM-Konzeptes.
Gruppenarbeit: Vorbereitung des Gespräches anhand SIAM-Modell.
Vorspielen der Verhandlung vor der Gruppe.

Medien: Abbl. SIAM - Modell

17. Ziele

Ausfüllen des Aktionsplanes anhand der Aktionskarte. Jeder nennt seinen wichtigsten Punkt.

Medien: Aktionspläne

18. Seminarende

Blitzlicht, Verabschiedung.

ib502092