

# Inhalt

## **VORWORT     9**

### **1        ZIELE UND AUFGABENSTELLUNGEN          VON FELDTRAINING     11**

- 1.1      Soll und Ist – Wunsch und Wirklichkeit     14
- 1.2      Entwicklung des Feldtrainings     15

### **2        ANFORDERUNGEN AN DEN VERKAUFSLEITER          BEIM PARTNERSCHAFTLICHEN FELDTRAINING     23**

- 2.1      Kenntnisse der Lernpsychologie     23
- 2.2      Kommunikationstechniken  
         der nicht direktiven Gesprächsführung     24
- 2.2.1    Die Methode des aktiven Zuhörens     25
- 2.2.2    Die Methode des richtigen Fragens und Aktivierens     27
- 2.2.3    Die Methode des Verbalisierens     29
- 2.3      Richtiges Geben von Feedback     31
- 2.3.1    Selbst- und Fremdbild     31
- 2.3.2    Feedbackregeln     36

### **3        GESTALTUNG ERFOLGREICHER VERKÄUFER-          BESPRECHUNGEN     40**

- 3.1      Die Einführungsbesprechung     41
- 3.2      Die Auswertungsbesprechung     41
- 3.3      Die Problemlösungsbesprechung     42
- 3.4      Tipps zur Vorbereitung aller Verkäuferbesprechungen     42
- 3.5      Aufgaben des Leiters bei allen Verkäuferbesprechungen     43
- 3.6      Häufige Fehler bei Verkäuferbesprechungen     44

3.7	Tipps zur Wirkungssteigerung bei Verkäuferbesprechungen	45
3.8	Systematischer Ablauf und erfolgreiche Durchführung der Einführungsbesprechung	46
3.9	Systematischer Ablauf und erfolgreiche Durchführung der Auswertungsbesprechung	49
3.10	Systematischer Ablauf und erfolgreiche Durchführung der Problemlösungsbesprechung	50
<b>4</b>	<b>VORAUSSETZUNGEN FÜR DIE ERFOLGREICHE GESTALTUNG VON FELDTRAININGSMASSNAHMEN</b>	<b>52</b>
4.1	Klarheit über die Ziele des Feldtrainings	52
4.2	Motivation des/der Mitarbeiter für die Zusammenarbeit beim Feldtraining	53
<b>5</b>	<b>DURCHFÜHRUNG DES FELDTRAININGS</b>	<b>57</b>
5.1	Erfolgsgrundsätze bei gemeinsamen Kundenbesuchen	59
5.2	Durchführung des Kundenbesuchs: Leitfaden für die Gesprächsführung	64
5.2.1	Aufbau und Ablauf des Verkaufsgesprächs	65
5.3	Auswertung des Kundenbesuchs in der Bordsteinkonferenz	66
5.3.1	Hinweise zur Bearbeitung des Auswertungsbogens 1a – Ablauf des Verkaufsgesprächs	67
5.3.2	Hinweise zur Bearbeitung des Auswertungsbogens 1b – Phasen des Verkaufsgesprächs	69
5.3.3	Hinweise zur Bearbeitung des Auswertungsbogens 1c – Stärken und Entwicklungsmöglichkeiten	70
5.3.4	Hinweise zur Bearbeitung des Auswertungsbogens 1d – Organisatorische Rahmenbedingungen und Trainings- vereinbarungen	72

5.4	Modell der ganzheitlichen Kommunikation	75
5.4.1	Ausführlichere Erläuterung der vier Bereiche	76
5.4.2	Selbsteinschätzung – Gelegenheit und Aufforderung zum persönlichen Test	78
5.4.3	Auswertungsbögen mit Kriterien des Modells der ganzheitlichen Kommunikation	79
5.5	Fazit zur Arbeit mit Beobachtungsinstrumenten	92

## **6 VERZAHNUNG VON FELDTRAINING MIT ANDEREN TRAININGSMASSNAHMEN 94**

6.1	Entsendungsgespräch	94
6.2	Wiedereintrittsgespräch	95

## **7 FALLSTUDIEN FÜR SCHWIERIGE FELDTRAININGSSITUATIONEN 97**

7.1	Ausgangslage 1	97
7.1.1	Ihre Lösungsvorschläge	97
7.1.2	Anregungen zur Lösung der Fallstudie 1	98
7.2	Ausgangslage 2	99
7.2.1	Ihre Lösungsvorschläge	99
7.2.2	Anregungen zur Lösung der Fallstudie 2	100
7.3	Ausgangslage 3	101
7.3.1	Ihre Lösungsvorschläge	101
7.3.2	Anregungen zur Lösung der Fallstudie 3	102
7.4	Ausgangslage 4	103
7.4.1	Ihre Lösungsvorschläge	103
7.4.2	Anregungen zur Lösung der Fallstudie 4	104
7.5	Ausgangslage 5	105
7.5.1	Ihre Lösungsvorschläge	105
7.5.2	Anregungen zur Lösung der Fallstudie 5	106

<b>8</b>	<b>NACHWORT</b>	<b>107</b>
<b>9</b>	<b>LITERATURHINWEISE</b>	<b>109</b>

**ZUM AUTOR** 111

**ZUR AUTORIN** 112