

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
4	VORAUSSETZUNGEN FÜR DIE ERFOLGREICHE GESTALTUNG VON FELDTRAININGSMASSNAHMEN	52
4.1	Klarheit über die Ziele des Feldtrainings	52
4.2	Motivation des/der Mitarbeiter für die Zusammenarbeit beim Feldtraining	53
5	DURCHFÜHRUNG DES FELDTRAININGS	57
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

8	NACHWORT	107
9	LITERATURHINWEISE	109
ZUM AUTOR		111
ZUR AUTORIN		112