



# Verhandlungs- und Verkaufsrhetorik

## Die Redekunst im Vertrieb

*In schwierigen Verhandlungen richtig reagieren, ein „Hexenwerk“ oder doch erlernbar? Auch geschulte Verkäufer stoßen immer wieder dort an ihre Grenzen, wo der Kunde anders reagiert als erwartet. Besonders harte Einwände, Preisdiskussionen oder schwierige Gesprächssituationen fordern neue Verhandlungsformen. In diesem Seminar lernen Sie, in jeder Situation erfolgreich zu bestehen.*

### Was Sie in diesem Seminar erreichen

Dieses Seminar gibt Ihrer verkäuferischen Kompetenz den letzten Schliff. Sie stärken Ihre Stärken und schwächen Ihre Schwächen. Sie lernen Ihre Potentiale richtig einzuschätzen und mit den Methoden der Verhandlungstechnik eröffnen sich Ihnen neue Wege zum Erfolg. Schwierige Gesprächssituationen nehmen Sie künftig als Herausforderung an und Ihre Verhandlungen verlaufen positiv. Sie nutzen die Möglichkeiten der professionellen Verkaufsrhetorik, um Ihren bisherigen Weg noch erfolgreicher zu gestalten.

### Zielgruppe

- **Erfahrene Verkäufer/Vertriebsmitarbeiter**
- **Profis mit Vorkenntnissen**
- **Mitarbeiter aus Vertrieb, Marketing und Produktmanagement**

### Inhalte

- **Verkaufs- und Verhandlungsvorbereitung**
  - Ziele und Bedürfnisse des Verhandlungspartners realistisch einschätzen
  - Mit Strategie und Zielorientierung zum Erfolg
  - Sie lernen, Ihre Verhandlungsposition richtig einzuschätzen
  - So schaffen Sie eine Win-win-Situation für die Verhandlungspartner
  - Optimale Vorbereitung für zielgenaue Gesprächsführung und Verhandlungstaktik
- **Kommunikation im Verhandlungs- und Verkaufsprozess**
  - Der Faktor Sympathie: die emotionale Bindung zum Kunden
  - Emotionalisierung von Gesprächen
  - Die Weichen auf Erfolg, von Beginn an
  - Wie lässt sich eine positive Gesprächsatmosphäre herbeiführen?
  - Mit aktivem Zuhören und gezielter Fragetechnik das Gespräch lenken
  - Wie bleiben Sie trotz aller Verhandlungstechnik authentisch?
  - Partnerschaft – besonders bei Konflikten
  - Mit motivierender Kommunikation zum Erfolg
- **Körpersprache und Stimme**
  - Körpersprache des Kunden erkennen und bewerten lernen
  - Mit eigener Körpersprache die Überzeugungskraft steigern

- Mit Empathie den Verhandlungspartner überzeugen
- Mit stimmiger Stimme zu mehr Aufmerksamkeit und Selbstsicherheit
- Durch Spiegeln des Kunden eine angenehme Atmosphäre schaffen
- Wie Sie Ihre Nervosität in den Griff bekommen
- Wie lassen sich Störungen produktiv nutzen?

### ● Umgang mit schwierigen Verhandlungssituationen und -partnern

- Besondere Methoden helfen, Preisgespräche professionell zu führen
- Preiszugeständnisse erreichen – Preiszugeständnisse gewähren
- Umgang mit Tricks, Unterstellungen und Manipulationen
- Positiv-Formel für schwierige Gesprächssituationen
- Auf unfaire Gesprächsführung adäquat reagieren
- Vor Gruppen sicher agieren
- Wie Sie durch Agreement-Framing jede schwierige Situation meistern

### ● Optimale Verhandlungsabschlüsse erzielen

- Wann sind Verhandlungen abschlussreif?
- Wie erkennen Sie den richtigen Zeitpunkt?
- Wie führen Sie Teilabschlüsse herbei?
- Vertrauen Sie Ihren Stärken – gerade jetzt!
- Mit Zugeständnissen zum Erfolg?
- Was ist zu tun bei Vertagung?
- Die schriftliche Fixierung: Vertrag, Protokoll oder formlos?

### ● Nach der Verhandlung ist vor der Verhandlung

- Nachbereitung: erster Schritt zum Neugeschäft
- Lernen aus Misserfolgen

### Methoden

- **Einzel- und Gruppenarbeit, Rollenübungen**
- **Teilnehmerdiskussion**
- **Fallstudien, Übungen und Analyse von Praxisbeispielen**
- **Praxistransfer für den beruflichen Alltag**
- **Fachliches und konstruktives Feedback durch den Trainer**

### Teilnehmer-Feedback

Herr Steffen kann aufgrund seiner langjährigen Erfahrung praxisnahe und hilfreiche Tipps geben.

Simone Hofmann, Valiton GmbH

- **Trainer/Referent**  
Wolfgang Steffen

- **Dauer**  
2 Tage

- **Beginn/Ende**  
1. Tag 10:00 bis 18:00 Uhr  
2. Tag 09:00 bis 17:00 Uhr

- **Termine/Orte**
  - 08. – 09. November 2011  
Frankfurt, Novotel Frankfurt City
  - 22. – 23. März 2012  
Hamburg, Baseler Hof
  - 21. – 22. Juni 2012  
Regensburg, SORAT Insel-Hotel Regensburg
  - 25. – 26. September 2012  
Frankfurt, Lindner Hotel & Sports Academy
  - 03. – 04. Dezember 2012  
Köln, AZIMUT Hotel Köln City Center

- **Ihre Investition**  
1.090 € (zzgl. MwSt.)

- **Code S 16**

- **Anmeldung/Informationen**  
Internet [www.naa.de](http://www.naa.de)  
Telefon ++49.911.91 97 69-0  
Fax ++49.911.91 97 69-20

- **Inhouse-Seminar/Coaching**  
Maßgeschneidert auf Ihren Bedarf.  
Sprechen Sie mit uns!

### Trainer/Referent



W. Steffen

Soviel Theorie wie nötig – soviel Praxis wie möglich. Vorbereitung und Durchführung von Rollenübungen mit ausführlichem Feedback stehen im Mittelpunkt.

# Anmeldeformular NAA

Kopiervorlage (bitte kopieren, ausfüllen und faxen) oder einfach anmelden unter [www.naa.de](http://www.naa.de)



Wir freuen uns über Ihre Anmeldung. Für Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung unter:  
Telefon ++49.911.919769-0 • [service@naa.de](mailto:service@naa.de) • [www.naa.de](http://www.naa.de)

**Fax ++49.911.919769-20**

## Seminar

Ich/Wir melde(n) mich/uns an

Einzelseminar

Tandemseminar

Seminartitel

Seminarcode

Termin/Ort

## Teilnehmerdaten

Name, Vorname \*

Position/Abteilung

Telefon\*

Fax \*

Mobil\*

(für kurzfristige Änderungen zu Ihrem Seminar)

E-Mail \*

Firmenname \*

Straße \*

PLZ/Ort \*

Branche

## Rechnungsadresse (falls von Teilnehmeradresse abweichend)

Firmenname

Abteilung/interner Verrechnungscode

Straße

PLZ/Ort

## Ansprechpartner bei Rückfragen

Name, Vorname \*

Position/Abteilung

Telefon/E-Mail

## Hotelbuchung

Bitte buchen Sie mir/uns ein  Einzelzimmer  Doppelzimmer  Anreise nach 18 Uhr

Einzelseminar von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_

Tandemseminar von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_

Ich organisiere mich selbst und benötige KEINE Hotelbuchung durch Sie.

Ja, ich möchte den monatlich erscheinenden NAA-Newsletter abonnieren. E-Mail: \_\_\_\_\_

Bitte senden Sie mir ein weiteres Katalogexemplar zu.

Bitte senden Sie Ihren Katalog auch an:

Name, Vorname

Funktion

E-Mail

Telefon

Firmenname

Straße

PLZ/Ort

Mit meiner Anmeldung akzeptiere ich die AGB der NAA.

Datum

Unterschrift/Stempel

\* verbindliche Angaben

NAA Nürnberg Akademie für Absatzwirtschaft GmbH • Erlenstegenstraße 7 • 90491 Nürnberg

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) (Stand: September 2009)

### A. Allgemeine Bedingungen:

#### §1. Geltung unserer Geschäftsbedingungen

**§1.1.** Die Geschäftsbedingungen der Nürnberger Akademie für Absatzwirtschaft haben ausschließende Gültigkeit. Ergänzungen und Änderungen der Vertragsbedingungen bedürfen der Schriftform. Abweichende Bedingungen des Vertragspartners erkennen wir nicht an, es sei denn, wir haben der Geltung schriftlich ausdrücklich zugestimmt.

**§1.2.** Unsere Geschäftsbedingungen gelten auch für alle künftigen Geschäfte mit dem Vertragspartner.

#### §2. Vertragsschluss

Bestellungen und Anmeldungen durch den Vertragspartner, die über unsere Website zustande kommen, sind bindende Angebote. Die Nürnberger Akademie für Absatzwirtschaft ist berechtigt, das Angebot des Vertragspartners innerhalb von zwei Wochen durch Zusendung einer Auftragsbestätigung per E-Mail, per Post oder per Fax anzunehmen. Mit Zugang der Auftrags- oder Anmeldebestätigung beim Vertragspartner kommt der Vertrag zwischen NAA und dem Vertragspartner zustande.

#### §3. Schlussbestimmungen

**§3.1.** Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Regelungen des internationalen UNKaufrechtes finden keine Anwendung.

**§3.2.** Gerichtsstand für alle Verpflichtungen und Streitigkeiten ist - soweit rechtlich zulässig - Nürnberg, Firmensitz der Nürnberger Akademie für Absatzwirtschaft.

Auch wenn die im Klageweg in Anspruch zu nehmende Vertragspartei nach Vertragsabschluss ihren Wohnsitz oder ihren gewöhnlichen Aufenthaltsort aus dem Geltungsbereich der Zivilprozessordnung verlegt oder ihr Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, ist der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis Nürnberg.

**§3.3.** Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages mit dem Vertragspartner einschließlich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Regelungen nicht berührt. Die ganze oder teilweise unwirksame Regelung soll dann durch eine Regelung ersetzt werden, die der unwirksamen in ihren wirtschaftlichen Konsequenzen möglichst nahe kommt.

### B. Seminare und Veranstaltungen:

**§1.** In den Seminargebühren sind folgende Leistungen enthalten: Praxisnahe und kompetente Referenten, umfangreiche Teilnehmerunterlagen, Teilnehmerzertifikat, Mittagessen, Pausengetränke und ein alkoholfreies Frischgetränk zum Mittagessen.

Nicht im Preis enthalten sind hingegen Übernachtungskosten, Parkgebühren, Frühstück und Abendessen. Diese müssen direkt mit dem Hotel abgerechnet werden.

**§2.** Der Rechnungsbetrag wird 14 Tage nach Rechnungsstellung fällig. Sollte die Anmeldung kurzfristig (weniger als 14 Tage vor Beginn) erfolgen, muss der Rechnungsausgleich in jedem Falle vor Antritt des Seminars erfolgt sein.

Die NAA ist berechtigt, den Teilnehmer auszuschließen, wenn sie ihn nach Ablauf der jeweiligen Zahlungsfrist eine Nachfrist zur Zahlung gesetzt und erklärt hat, dass sie dem Teilnehmer nach erfolgreichem Ablauf der Nachfrist vom Seminar ausschließt. Bei Zahlungsverzug werden - der gesetzlichen Regelung entsprechend - 5% Verzugszinsen über dem jeweils aktuellen Basiszinssatz verlangt und berechnet.

#### §3. Rücktrittsregelung und Vertragsaufhebung bei Seminaren:

Die NAA ist bis spätestens 2 Wochen vor Beginn des vom Teilnehmer gewählten Programms berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn sie die Veranstaltung wegen ungenügender Teilnehmerzahl nicht durchführen kann. Selbiges gilt bei einer Verhinderung des Trainers bzw. Veranstaltungsleiters aus wichtigem Grund. Weitergehende Ansprüche des Teilnehmers sind ausgeschlossen.

Nach der rechtsverbindlichen Anmeldung zu Veranstaltungen oder Seminaren können Stornierungen oder Umbuchungen bis 35 Tage vor Beginn gegen eine Bearbeitungsgebühr von 120 Euro vorgenommen werden. Bei Stornierungen oder Umbuchungen weniger als 35 Tage vor Veranstaltungsbeginn wird die Seminar- oder Studiengebühr in voller Höhe fällig. Wird ein Ersatzteilnehmer angemeldet, entstehen keine zusätzlichen Kosten. Stornierungen und Umbuchungen des Teilnehmers müssen schriftlich erfolgen.

**§4.** Geringfügige Änderungen in den Inhalten und der Zeitdauer des Studiums bzw. Seminars bleiben vorbehalten. Sie berechtigen den Teilnehmer nicht zur Vertragskündigung. Sollten Trainer ihre Teilnahme absagen müssen, bemüht sich die NAA um eine Verschiebung der Veranstaltung oder einen geeigneten Ersatzreferenten. Eine weitergehende Haftung der NAA ist ausgeschlossen.

#### **§5. Urheberrecht**

Alle Urheberrechte bleiben vorbehalten, NAA oder berechtigte Dritte behalten sich alle Veröffentlichungs-, Vervielfältigungs-, Bearbeitungs- und Verwertungsrechte an den Inhalten von Veranstaltungen, insbesondere den ausgegebenen Arbeitsunterlagen in schriftlicher, wie auch in digitalisierter Form ausdrücklich vor. Bei Zuwiderhandlungen ist durch den Vertragspartner gegebenenfalls Schadensersatz zu leisten.

#### **§6. Datenschutz/ Angaben des Anmelders**

**§6.1.** Anmelder müssen ihre korrekten Adressdaten angeben. Im Falle der Missachtung behält sich die NAA vor, rechtliche Schritte in die Wege zu leiten.

**§6.2.** Personenbezogene Daten werden gespeichert und unter strikter Beachtung der geltenden Datenschutzvorschriften verarbeitet und genutzt. Wir wahren den Grundsatz, personenbezogene Daten nicht zu verkaufen, zu vermieten oder auf andere Weise verfügbar zu machen. Wir versichern, dass Ihre Daten mit Sorgfalt behandelt und nur für Zwecke des mit dem Vertragspartner geschlossenen Vertrages oder eigene Werbezwecke genutzt werden. Durch die Anmeldung erklärt sich der Kunde mit der Speicherung seiner Daten einverstanden.