



Coverdale



NOE-Schaltechnik

Coverdale-Berater:
Harald von Aschoff
Marie Erbacher

TRAINING ZUR MESSEVORBEREITUNG

Süßen, 27. – 28.02.2019

Fotoprotokoll



1. TRAININGSTAG

Tagesplan 27.02.2019

Tagesplan Mittwoch

- 08:30 Einstiegsplenum
- 09:45 
- 10:00 Vorstellung iPad - Hr. Schneider
- 11:00 Auftritt und Image von NOE auf der Messe
- 12:00 
- 13:00 Kundenbedarf- und Bedürfnisse
- 15:30 
- 15:50 Kundengespräche: Übung & Reflexion
- 17:30 
- 17:40 NOE - das eigene Unternehmen in der Selbstvorstellung
- 18:10 Zusammenfassung des Tages
- 18:30 Ende Tag 1

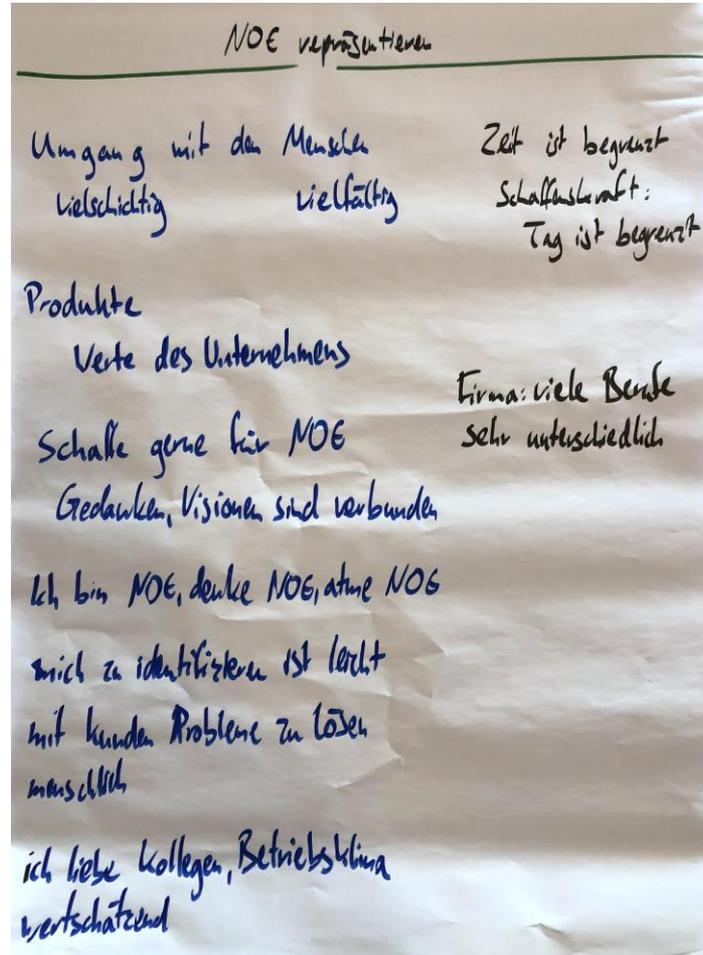
ZIELE & ERWARTUNGEN

- ## Ziele
- ⊙ Den neuen Messeansatz testen und anwenden
 - ⊙ Die Standbetreuer auf Grundlage der Gesprächsführung schulen bzw. Themen in Erinnerung rufen
 - ⊙ Das Gesprächs- und Messekonzept üben:
Hin zu gezielter Beratung
 - ⊙ Den Umgang mit iPad üben
 - ⊙ Das neue Standkonzept integrieren
 - ⊙ Die Messe gut vorbereiten, um den Auftritt von NOE erfolgreich zu gestalten

Erwartungen

- Umgang mit stark passivem Besucher
- Prioritäten finden
- Aufgaben (priorit.)
- Kompetentes Auftreten vor Kunden
- (Für mich große Herausg.) "Empfang nehmen" der Besucher
- Filtern der Standbesucher
→ schneller Umschwenken d. Gesprächsthema
- Richtiges Verhalten am Messestand
- Höfliches bzw. willkommene Auftreten
- Gesprächsführung
"No Go's"
- Wie wirke ich überzeugender?
- sicherer Umgang mit iPad
- TIEFERE KUNDENBEFRAGUNG.
- Weiterleitung ausländischer Forderungen
- Wie man die Leute dazu bringt unsere Produkte zu kaufen, trinken
- "richtige" Fragen
- Digitaler Kontakt
- Neue Kunden iPad - Anwendung trainieren
- Gesprächsbühnen trennen
- Kundengewinn/ Kundenbindung
- neue Kunden
- Nutzung digitaler Tools
- Ergänzungen zur Fragestellungen
- neue Gesprächsführungen
- Bess. Kommunikation mit Kunden
- Kunden Daten Verarbeitung
- Gespräche kundenorientiert führen
- Auftreten verbessern

NOE REPRÄSENTIEREN: STIMMEN AUS DEM TEAM



AUFTRITT UND IMAGE VON NOE AUF DER MESSE

Aufgabe: Wenn Ihr Unternehmen ein Haus wäre – was würden Sie davon zeigen wollen?
Zeichnen Sie das Haus.

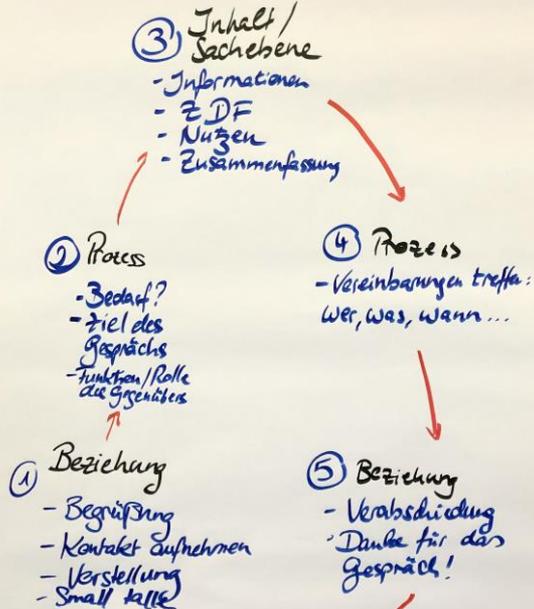


AUFTRITT UND IMAGE VON NOE AUF DER MESSE



KUNDENGESPRÄCHE FÜHREN

Phasen eines Kundengesprächs



Was gehört zu einem guten Gesprächseinstieg?

- > Begrüßung
 - > offene, einladende Haltung
 - > angemessene Lautstärke
 - > richtiger Abstand
 - > Augenkontakt
 - > Handschlag
- o Was war gut?
 - o Wovon mehr?

Fragen

- o Wie 'binde' ich Kunden auf der Messe ohne Materialpräsentation wie finde?
- o Wie schaffen wir es, dass die Leute rankommen?
- o Können wir, wie können wir Interesse wecken?
- o Wie gehe ich mit ausländischen Besuchern geschickt um?
- o Wie holen wir die Kunden/Interessenten ab?
- o Wie komplimentiere ich Kunden aus dem Latengbereich lieber hinaus?

AUFTRITT UND KUNDENGESPRÄCHE: FRAGEN, ERKENNTNISSE & VEREINBARUNGEN

Welche Fragen/Themen?

- Wo kommen die Hände hin?
- iPad in der Hand oder auf dem Tisch?
- Grundhaltung
- Empfang hinten, neben, vor dem Tresen
- Gesichtsausdruck: freundlich, inspirierend
- Brust raus, Bauch rein
- Namensschild
- Kunde zugewandt
- rechte Hand frei zur Begrüßung (Gruß links)
- Was tun, wenn langweilig ist?
- Wo stehe ich auf dem Messestand?
- Gehe ich auf den Kunden zu?
- Wann frage ich an?

Auftritt von NOE

- Zum Telefonieren gehen wir in den Besprechungsraum oder weg vom Stand
- Auf dem Stand sind wir auf der Bühne
- Handys stumm schalten

Fragen stellen

Selbst vorstellen

Sich mit Namen vorstellen

Kd. mit Namen begrüßen

Wer ist mein Gesprächspartner?

Behördlichkeit
behauptet wie geht's an?

authentisch

Situationsbedingt
numerisch

"Background check" als Teil der Vorstellung

auf Signale aufmerksam sein

Verbindlichkeit zum Schluss

den Kunden ehrlich mitteilen

offene Haltung

Wissen in Form

→ Vergleichbar
Wissen

Überleitung zum AD

Kd. (wenn möglich) an den zuständigen AD weiterleiten

Partner zuhören

KRITIK
IST
EIN
GESCHENK



KUNDENBEDÜRFNISSE ERMITTELN: FRAGEN & FRAGETECHNIKEN

Fragen

- Wozu benötigen Sie ... ?
 - Was wollen Sie bauen?
 - Was ist die Bauaufgabe
 - Wie bauen?
 - Wieviel Zeit?
 - Wie ist die Anforderung?
 - Haben Sie eine konkrete Vorstellung?
 - Was steht in Ihrem Vertrag?
 - Was schulden Sie?
 - Sind Sie bereit zu entscheiden?
 - welche Stelle/Position? Verantwortliche
 - Wer entscheidet noch darüber?
 - Gibt es bei diesem Projekt die Chance auf einen Auftrag?
- V... genau?

gezielte Fragetechnik (Mäeutik)

1. Von außen nach innen
2. Nachfragen und klären
3. Nicht das Was ist entscheidend, sondern das Wie
4. Genauer präzisieren
5. Per Führung folgen
6. Nicht grübeln, sondern sammeln
7. Zusammenfassen
8. Vorsicht vor Irrtümern



2. TRAININGSTAG

Tagesplan 28.02.2019

Tagesplan Donnerstag

08:00	Tageseinstieg
08:15	Präsentationspitch : NOE
08:45	Nutzenargumentation
09:15	 15'
09:30-10:00	Gesprächsabschluss
10:00	Umgang mit dem iPad
11:00	Q & A
11:30-12:00	Strategie ableiten
12:30	
13:00	Abschluss
13:30	- Ende Tag 2 -

NOE - DAS EIGENE UNTERNEHMEN IN DER SELBSTVORSTELLUNG

- > mittelständisch
- > erster Schalungshersteller / Schalungspionier
- > eine der größten Schaltafeln auf dem Markt
- > weltweit vertreten
- > innovativ -> von anderen Schalungsherstellern anerkannt
- > Schalung und Matuze aus einer Hand
- > flache Hierarchien, kurze Entscheidungswege
- > flexibel, reagiert schnell auf Kundenwünsche
- > alle Baubereiche werden bedient

Wichtige Kernpunkte in der Vorstellung von NOE

KUNDENGESPRÄCHE: NUTZENARGUMENTATION & GESPRÄCHSABSCHLUSS

Nutzen

individuell

<u>Eigenschaft</u>	<u>Vorteil</u>	<u>Nutzen</u>
<ul style="list-style-type: none">• 14 m²• keine Verkäufe, sondern Berater• Matrizen + Schaltung	<ul style="list-style-type: none">• wenig Stöße• weniger Aufwand• Schnellere Schaltzeiten• über Schaltung hinaus• auf Bedarf, nicht auf Verkauf• alles aus einer Hand• ganze Aufgabe• nicht selber anfragen• Qualität	<ul style="list-style-type: none">• <i>Polier</i>: weniger Aufwand, weniger Teile• <i>GF</i>: mehr Gewinn• <i>Architekt</i>: weniger Stöße• <i>Regale</i>: ich will nichts verkaufen, ich will einen Absetzmarkt verbessern• <i>Bedürfnisse</i>: Sidalat• <i>Der Nutzen ist...</i>• <i>Für Sie bedeutet das...</i>

Gesprächsabschluss

Ziel: größtmögliche Verbindlichkeit herstellen
Klarheit über die folgenden Schritte
Schritte vereinbaren
Mindestziel: Gespräch nach der Messe > 8.
Entscheidung über weiteren Günstig

- ▷ Zusammenfassung
- ▷ Wie machen wir weiter?
- ▷ Aufgabenverteilung
- ▷ gemeinsamen Meiner, gemeinsame Interessen
- ▷ geschlossene Fragen
- ▷ Optionen + Termine
- Man entscheidet sich oft für die letztgenannte Option
- ▷ Entscheidungsfreiheit simulieren, Initiative behalten

UMGANG MIT DEM IPAD - ERKENNTNISSE

Umgang mit dem iPad	
Do	Don't
<ul style="list-style-type: none">- <u>üben!</u>- den Kunden mit einbinden<ul style="list-style-type: none">↳ mit reinschauen lassen↳ gemeinsames ausfüllen- passendes Etui (Aufkleber mit Schlaufe)- Messebericht vor dem Kunden nur dann ausfüllen, wenn man sich sehr sicher ist- gutes Hilfsmittel, wenn der Kunde keine Visitenkarte parat hat- Bericht in Verbindung mit Plänen als Basis für weiteren Termin- morgens das Display reinigen	<ul style="list-style-type: none">- Karte unangekündigt einscannen- die Karte nicht zurück geben!- auf keinen Fall mit dem Smartphone<ul style="list-style-type: none">↳ nicht einsehbarEindrücke nicht genös

ARBEITSGRUPPEN: STRATEGIEN FÜR DIE NÄCHSTEN SCHRITTE

① ... Was die Kunden heute und morgen beschäftigt?
Wie finden wir heraus, was die Hauptbedürfnisse der Kunden sind (auch im Hinblick auf die Zukunft)?

- ↳ nach Erwartungen, Sichtweisen fragen
- ↳ mit besonderen Kunden ins Gespräch gehen

② Erstellen von Leitlinien/Messgrößen für NOE

- ↳ Auftritt, Verhalten

NOE

Wie verkaufen Ihnen so wenig wie möglich!

Wie soll V&A an Lossing passieren!
→ Mission Loss possible

12:45 inkl. Essen

Bedürfnisse Kunden

3 Fragen

heute

morgen

wo hilft NOE am besten?

Sicherheit Fachpersonal (Ausbildung)

Einfache Tools für die Baustelle

mg NOE NOEppp

BIT

3D Druck



Coverdale

COVERDALE WÜNSCHT
IHNEN VIEL ERFOLG AUF
DER MESSE!