

Ingo Kett

Relationship Sells

Von der Kundenentwicklung
zur Projekt-Akquisition

ERICH SCHMIDT VERLAG

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Weitere Informationen

zu diesem Titel finden Sie im Internet unter

ESV.info/978-3-503-18786-7

Gedrucktes Werk: ISBN 978-3-503-18786-7

eBook: ISBN 978-3-503-18787-4

Alle Rechte vorbehalten

© Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG, Berlin 2019

www.ESV.info

Dieses Papier erfüllt die Frankfurter Forderungen der Deutschen Nationalbibliothek und der Gesellschaft für das Buch bezüglich der Alterungsbeständigkeit und entspricht sowohl den strengen Bestimmungen der US Norm Ansi/Niso Z 39.48-1992 als auch der ISO-Norm 9706.

Satz: L101 Mediengestaltung, Fürstenwalde

Druck und Bindung: Kösel, Altusried

Vorwort

Sell! Sell! Sell! ist eine Ansprache zur Verkaufsmotivation von den Muppets. Zugegeben, die Rede zum Abschluss einer Betriebsversammlung ist ziemlich pathetisch. Wer es etwas härter mag, dem gefällt vielleicht die Sales Motivation aus „The Wolf of Wallstreet“, einem Hollywood-Film von 2013, die mit sozialem Druck und menschenverachtenden Methoden Verkäufer zu Abschlüssen motivieren soll.

Dieses Buch will Sie nicht mit mehr oder weniger subtilen „Tschakka taschakka“-Weisheiten zu vertrieblichen Höchstleistungen motivieren. Verkaufen ist in erster Linie eine Fähigkeit, die man erlernen kann. Verkaufen hat nichts mit Talent zu tun, sondern mit Haltung, Handwerk und Hartnäckigkeit.

Das Grundgerüst des Buchs RELATIONSHIP SELLS bietet das Handwerkszeug für jeden Account Manager. Sie erfahren, wie Sie beim Aufbau von Kundenbeziehungen und beim Akquirieren von Aufträgen rasch und wirkungsvoll vorgehen können. Top Consulting-Unternehmen haben in dieser Disziplin eine gewisse Exzellenz entwickelt und können somit zur Orientierung dienen.

Die Top Consulting-Unternehmen helfen attraktiven, aber anspruchsvollen Großkunden, erfolgreicher zu sein. Neben hochprofessionellen Inhalten und Methoden, die Top Consultants anbieten, um Probleme ihrer Klienten zu lösen, ist es vor allem die Fähigkeit, sich nachhaltig auf den Kunden einzulassen und so selbst erfolgreich zu sein. Von diesem Ansatz können Key Account Manager erfolgreiches Verkaufen lernen.

Denn erfolgreiche Executives von Unternehmensberatungen sind immer auch zugleich Top Account Manager. Sie zeichnen sich dadurch aus, dass sie langfristige intensive Kundennetzwerke aufbauen und pflegen. Sie verstehen gemeinsam mit ihren Teams, was den Kunden als Organisation und als Person antreibt und was die Person oder das Unternehmen erfolgreich macht.

Die nüchterne Analyse organisatorischer Rahmenbedingungen im Unternehmen zählt genauso wie die partnerschaftliche Beziehung zu Führungskräften zum Handwerkszeug jedes Beraters. Kundenentwicklung und Akquisition sind Fähigkeiten, die die Top Consulting-Unternehmen perfektioniert haben.

Wer DAS MÜNSTER-KONZEPT – Vom Business-Problem zur Management-Entscheidung gelesen hat, durfte bereits Bekanntschaft mit den kommunikativen Höhen und Tiefen des jungen Unternehmensberaters Leo Lamberti machen. Im vorliegenden Buch RELATIONSHIP SELLS ist Leo soeben zum Associate Partner befördert worden und sieht sich vor vertrieblichen Herausforderungen, die ihm nahezu unlösbar erscheinen.

Mit Geschichten um Leos Verkaufsbemühungen beschreitet dieses Werk wieder innovative Wege bei der Vermittlung methodischer Ansätze. Ähnlichkeiten von Leos Erlebnissen zu tatsächlichen Begebenheiten aus dem Beraterleben des Autors sind nicht ganz zufällig. Die Namen der handelnden Personen sind frei erfunden.

Als Berater sowohl großer, international tätiger Unternehmen, als auch mittelständischer Betriebe kommt der Autor aus der Praxis der Unternehmensberatung. Für dieses Buch habe ich über die letzten 20 Jahre umfassendes Material und Praxiserfahrungen systematisch zusammengetragen und ständig aktualisiert. Besonderer Dank gilt den vielen aktiven und ehemaligen Kollegen von Accenture, IBM, Deloitte, PWC und McKinsey, die mich unterstützt haben.

Bedanken möchte ich mich bei Felicitas Arenhold-Kett für die redaktionelle Unterstützung. Ganz besonderer Dank gebührt der Lektorin Claudia Splittgerber für die professionelle und stets motivierende Manuskriptbetreuung.

Königstein im Taunus, Juli 2019

Ingo Kett

Inhaltsverzeichnis

A. Leos Karriere kommt in Fahrt	1
B. Karriereturbo Verkaufen	5
1. Key Accounting bei Top Consulting-Unternehmen	5
2. Sell! Sell! Sell!	10
3. 7 Schritte zum Abschluss	12
C. Leos Besuch beim Vorstand	15
D. Den Kunden verstehen	21
1. Proaktive Kundenbeziehung	21
2. Psychoanalyse light	24
E. Verhalten beobachten und analysieren	37
1. Soziale Stile	38
2. Methodik Sozialer Stil	42
3. Umgang mit sozialen Typen	56
4. Ausweichverhalten	61
F. Netzwerke richtig nutzen	65
1. Relationship Management	65
2. Power Mapping	67
3. Erfolgreich Netzwerken	72
G. Leo entwickelt seinen Account-Plan	75
H. Von der Botschaft zur Wirkung	85
1. Kommunikationsstrategie entwickeln	86
2. Proben für den Erfolg	89
I. Leos Pitch	93

Inhaltsverzeichnis

J. Von der Geschichte zum Erfolg	105
1. Einwände behandeln	106
2. Mit unfairer Dialektik umgehen	109
K. Erfolgreich verhandeln	113
1. Positionsbasierte Verhandlungsstrategien	118
2. Prinzipbasiertes Verhandeln	121
3. Die sieben Elemente des Verhandeln	124
L. Leo erlebt harte Zeiten	141
Glossar	145
Abbildungsverzeichnis	147
Bildquellennachweis	149
Weiterführende Literatur	151
Index	157
Der Autor	159