Alex Rammlmair

IT-Verkaufsberatung in der Praxis

Wie Sie als IT-Spezialist Ihre Ideen und Produkte erfolgreich vermarkten

dpunkt.verlag

Alex Rammlmair
alex.rammlmair@ax-xo.com

Lektorat: Christa Preisendanz
Copy-Editing: Ursula Zimpfer, Herrenberg
Herstellung: Birgit Bäuerlein
Umschlaggestaltung: Helmut Kraus, www.exclam.de
Druck und Bindung: M.P. Media-Print Informationstechnologie GmbH, 33100 Paderborn

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.

ISBN 978-3-89864-793-9

1. Auflage 2012
Copyright © 2012 dpunkt.verlag GmbH
Ringstraße 19 B
69115 Heidelberg

Die vorliegende Publikation ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten. Die Verwendung der Texte und Abbildungen, auch auszugsweise, ist ohne die schriftliche Zustimmung des Verlags urheberrechtswidrig und daher strafbar. Dies gilt insbesondere für die Vervielfältigung, Übersetzung oder die Verwendung in elektronischen Systemen.
Es wird darauf hingewiesen, dass die im Buch verwendeten Soft- und Hardware-Bezeichnungen sowie Markennamen und Produktbezeichnungen der jeweiligen Firmen im Allgemeinen warenzeichen-, marken- oder patentrechtlichem Schutz unterliegen.
Alle Angaben und Programme in diesem Buch wurden mit größter Sorgfalt kontrolliert. Weder Autor noch Verlag können jedoch für Schäden haftbar gemacht werden, die in Zusammenhang mit der Verwendung dieses Buches stehen.

5 4 3 2 1 0

Inhaltsverzeichnis

1 IT is different 1

1.1 Ist dieses Buch etwas für Sie? 1

1.2 Der Verkaufsberater als Rallyepilot 3

1.3 Verkaufen nervt! 8

1.4 Was ist am IT-Verkauf so besonders? 12

1.5 Begriffe und Definitionen 19

2 Problemanalyse – woran scheitern IT-Verkaufsprojekte? 23

2.1 Von welchen Problemen sprechen wir überhaupt, Herr Kunde? . . . 23

2.2 Warum verstehen Anbieter die Gründe der Kunden nicht? 28

2.3 Unser Kunde und sein unbekanntes Problem 30

2.4 **1. Problemfeld:**
Der Mehrwert des Produktes rechtfertigt die Kosten nicht 32

2.5 Verkaufshindernis 1:
Der Kunde erkennt nicht genügend Mehrwert 33

2.6 Verkaufshindernis 2:
Ihr Kunde kann den Mehrwert nicht bewerten 42

2.7 Verkaufshindernis 3:
Der Kunde fühlt sich von Ihrem Angebot nicht angesprochen 48

2.8 **2. Problemfeld:**
Das Risiko des Kunden ist zu hoch 57

2.9 Verkaufshindernis 4:
Persönliche Projektrisiken des Entscheidungsträgers 59

2.10 Verkaufshindernis 5:
Risiken für die betroffenen Bereiche 67

2.11 Verkaufshindernis 6:
Risiken für das Unternehmen 75

2.12 Management des Kundenrisikos als Kernkompetenz des
IT-Beraters 79

2.13 **3. Problemfeld:**
Interessenkonflikte zwischen Kunden und Anbieter 81

2.14 Verkaufshindernis 7:
Konflikte im Projekt 86

2.15 Verkaufshindernis 8:
Konflikte in der Partnerschaft 90

2.16 Verkaufshindernis 9:
Konflikte in der gemeinsamen Zukunft 95

2.17 **4. Problemfeld:**
Der Verkaufsprozess wird ungeschickt geführt 98

2.18 Verkaufshindernis 10:
Unklare Ziele 102

2.19 Verkaufshindernis 11:
Keine Verkaufsstrategie 108

2.20 Verkaufshindernis 12:
Ungeschickte Gesprächsführung 113

2.21 **Problemanalyse:**
Zusammenfassung und Ausblick 118

3 Der Verkaufsprozess 121

3.1 Der Verkaufsberater als Stratege und Routenplaner 121

3.2 Ihre individuelle Verkaufsstrategie 126

3.3 Eine Strategie mit Flügeln 128

3.4 Die besten Strategien entwickeln – das Elefanten-Reiter-
Modell 139

3.5 Der Reiter – die rationelle Komponente 141

3.6 Der Elefant – die emotionale Komponente 148

3.7 Spezielle Verkaufsprozesse 156

3.8 Wenn der Verkaufsberater den Kontakt beginnt 157

3.9 Der unternehmensinterne Überzeugungs- und
Verkaufsprozess 165

3.10 Unterschiede im Verkauf:
Große Unternehmen im Vergleich zu kleinen und mittleren Unternehmen 170

3.11 Unterschiede im Verkauf:
IT-Unternehmen im Vergleich zu Nicht-IT-Unternehmen 174

3.12 Unterschiede im Verkauf:
IT-Produkte im Vergleich zu IT-Dienstleistungen (inkl. Entwicklung von Individualsoftware) 176

4 Werkzeuge für den IT-Verkaufsberater 181

4.1 Werkzeug 1:
Gutes Timing im Verkaufsprozess 182

4.2 Werkzeug 2:
Kundennutzen darstellen 185

4.3 Werkzeug 3:
Fragetechnik für Verkaufsberater 201

4.4 Werkzeug 4:
»Agile« Projektpläne 208

4.5 Werkzeug 5:
Mit Einwänden umgehen 214

4.6 Werkzeug 6:
Stakeholder-Management 223

4.7 Werkzeug 7:
Verhandlungstipps für Verkaufsberater 236

4.8 Werkzeug 8:
»Zu teuer!« 249

5 Übungen 255

5.1 Übung 1:
Mobile Apps 255

5.2 Übung 2:
IT-Helpdesk-Software 263

5.3 Übung 3:
E-Collaboration 267

5.4 Ziel in Sicht! 276

Literatur 277

Index 279