* **Gesprächsvorbereitung:** 
  + War deutlich erkennbar und sehr gut und vor allem nicht zu aufdringlich
  + Annahme, dass man weitere Filialen eröffnen will immer wieder angesprochen
    - Guter Gedanke. Ist auch wichtig für ein Unternehmen zu wachsen.
    - Aber: Relativ oft aufgegriffen, dafür dass ich mich sehr verhalten dazu geäußert habe
  + Technik:
    - Vorher checken auf welchen Bildschirm die Präsi geworfen wird
    - Noch einfacher: In der normalen Ansicht bleiben. Hast ja nix zu verstecken. Für ein kurzes Abbilden der Marken hätte das gereicht.
* **Vortragsart:** 
  + Eloquente Ausdrucksweise (à aufpassen: manchmal too much. Macht das Gespräch etwas schleppend)
  + Angenehme Stimmlage
  + Sprechgeschwindigkeit sehr gut
  + Phonation gut
  + Gestik sehr gut
  + Blickkontakt ausbaufähig:
    - Überlegender Blick an die Decke wirkt etwas hilfesuchend
    - Öfter in die Kamera schauen
* **Gesprächsaufbau:** 
  + Smalltalk gut (kurz und knapp)
  + Vorstellungsrunde gut
    - (Ich hab etwas gepennt und mich nicht vorgestellt, sorry an der Stelle 😃 )
  + Unternehmen vorstellen (max. 1 min.)
  + Vorstellung Marken DSB (siehe oben)
  + Live-System DSB
    - Richtiger Zeitpunkt
    - Gut erst mit allg. Funktionen/Intro gestartet und mit Historie im Workflow gestartet
    - ACHTUNG: Immer roten Faden im Blick behalten
      * Mehrmals verloren
      * Message der Zeitersparnis geht verloren
      * Vor allem die Wirkung des Synergieeffekts von Historie zu Eintrag wurde verschenkt
      * Damit wirkst du etwas zerstreut und der Gesprächspartner ist verwirrt
    - Maximal 10 Minuten
  + Währenddessen Fragen zu Katalog / ERP / Ablauf im BO / Situation der Filialen + Anz. der Einträge gestellt à Sehr gut
    - Auch guter Punkt bzgl. Tabletnutzung
  + Nicht länger ziehen als sein muss à Cut und Schluss machen
    - Firma muss nicht so lange vorgestellt werden
  + Aufpassen, dass man auch einen Dialog schafft à War Licht und Schatten
    - „Wie sehen Sie das…?“
    - „Haben sich aus dem was ich gesagt habe weitere Fragen ergeben?“
* **Inhalt/Richtigkeit:** 
  + Ist nicht für Smartphones optimiert! à Kannst du auch so sagen. Ist möglich, aber nicht optimiert. Deswegen würdest du eher die Nutzung via Tablet oder PC anraten.
  + Funktion der Logikchecks gezeigt und erklärt à sehr gut
  + Schwarze Felder im Probeeintrag/Historie sind Originalnachweise. Deswegen muss es geschwärzt werden. à Einfach auf Datenschutz hinweisen. Versteht jeder sofort. („Sie wissen ja wie das heutzutage ist …“)
  + Integration via Schäferbarthold-Kat.: Ja, es besteht eine allg. RMI-Schnittstelle, aber KEINE zum Service Book!!!
  + Problematik Fleet & Leasing gut erklärt
  + Gewisse Vorteile wurden zu wenig herausgestellt:
    - Standardisierung der Abläufe
    - Passwortmanagement
    - à **Storytelling**: „Sie wissen ja wie das ist. Dann will man mal kurz da einen Eintrag machen, dann sieht das wieder ganz anders als bei XY aus und zu allem Überfluss hab ich mein PW vergessen oder muss es aktualisieren. Da kann ich jeden verstehen, der keine Lust mehr auf diese dig. SH-Einträge hat“ usw.
  + Eintragungsfristen und ungefähre Dauer der Historie/Eintrag besser vorbereiten
* **Einwandbehandlung:** 
  + Dauer bis zur Eintragung: Etwas überfordert gewirkt. In der Regel können wir alle Einträge, die bis 16 Uhr bei uns von Mo-Fr eingehen noch am selben Tag bearbeiten. Die offizielle Garantie sind 5 Tage.
    - „5 Tage ist unsere offizielle Garantie. Aber Sie wissen ja wie das ist. Da muss man sich irgendwie absichern. 5 Tage finde ich selber übertrieben, da wir das deutlich flotter hinkriegen. Aber was unser Produktteam immer so bestimmt. Da merkt man dass die noch nicht an der Front waren wie wir zwei.“ à Gemeinschaftsgefühl schaffen. Aber Vorsicht: Nicht zu sehr eigene Leute schlechtreden!
    - Und natürlich wie immer: **Verständnis** zeigen
* **Taktik/Cleverness:** 
  + Unterscheide relevante von irrelevanten Informationen
    - Welche Länder ausgewählt werden können juckt mich als Kunde 0
    - Erklärung der Übersicht bei der Eintragung unnötig
  + Verhalten bei Unwissenheit sehr gut:
    - „Informiere ich mich und dann komm ich auf Sie zurück“
  + Nach Technikabbruch wieder **direkt weitermachen, wo du aufgehört** hast! Nicht lange Ausfall erklären.
  + Bei Aussagen des Gesprächspartners wie „Okay“ „Verstehe“ „Alles klar“ nicht die Erklärung wiederholen/ausführlich weiter erklären
  + Situation: Ich stelle das Wort „Parallel“ im Satz zurecht in Frage. Reaktion: „Neeein“ und springst direkt von dem Thema weg.
    - Besser „Entschuldigen Sie, da hab ich mich etwas undeutlich ausgedrückt. Lassen Sie es mich nochmal umformulieren: …“
  + Negative Formulierungen vermeiden!
    - „Das dauert“
    - „Klingt nach viel Geld“
  + Wenn du nach einer **Empfehlung** gefragt wirst, auch eine **klare** abgeben!
  + Unbedingt Doings beim Kunden terminieren: „Wann kann ich mit einem Feedback rechnen?“ à Ansonsten weißt du nie wann er endlich mal mit dem Chef drüber redet
* **Und das allerwichtigste: In der Kürze liegt die Würze!**
  + Die ganze Vorstellung hat sehr lange gedauert
  + Weniger mit Details beschäftigen
    - Der Gesp.P. will sehen, dass es Zeit und Geld spart
    - Mein Tipp in max. 10 Min. durch den Eintrag durchgehen!
    - Du willst ihm nämlich beibringen, dass das Service Book viel schneller geht
  + Einfache Fragen viel kürzer beantworten!
  + Bei den Antworten Inhalte nicht wiederholen
* **Aller wichtigste Punkte:**
  + Roten Faden beibehalten
  + Storytelling („Teufel an die Wand malen“; auf einer Seite mit Kunden stellen)
  + Geschichten aus der Praxis erkennen („Sie kennen das ja, wie das ist: Man will noch schnell ein anderes Auto zu ende bringen und vergisst darüber dann die Eintragung in das Service Book)
  + Nicht paraphrasieren (wiederhole zu viele Dinge, wie z.B. Argumente)
  + In der kürze liegt die Würze (Details sind nicht immer wichtig)
  + Relevante und irrelevante Informationen trennen