



KI-Personas: Punktgenaue Verkaufsgespräche führen und trainieren

Im Vertriebstraining wird immer öfter mit Künstlicher Intelligenz (KI) gestützte Trainingssoftware eingesetzt. Deren Erfolg hängt entscheidend von der Qualität der KI-Personas ab – das sind fiktive Personen, die typischen Kundentypen oder Idealkunden entsprechen. Robert Leubner zeigt im Gastbeitrag, worauf es dabei ankommt.

Um echte und lebensnahe Gesprächsszenarien zu kreieren, ist eine KI-Persona Voraussetzung. Deren Erstellung erfolgt direkt in der Plattform. Sie ist das Herzstück des Trainings: eine virtuelle Kundenfigur, mit der die Verkaufsgespräche geführt werden. Je authentischer dies gelingt, desto eher glaubt sich der Verkäufer in einer realen Gesprächssituation zu befinden. Die Kundenfigur wird darum in einem KI-Persona-Briefing mit individuellen Kundeneigenschaften, Emotionalitäts-Leveln und Wissensständen ausgestattet: Über welches Fachwissen verfügt der Kunde? Ist er laut, aufgebracht und uneinsichtig? Oder ist er nachgiebig und lässt sich rasch beruhigen? Bei einem emotional aufgewühlten Kunden steht der Verkäufer vor der Herausforderung, ihn auf der emotionalen Ebene abzuholen und zu beruhigen, während es bei einem anderen Kunden richtig ist, mit Small Talk für eine angenehme Gesprächsatmosphäre zu sorgen.

Neben dem emotionalen Zustand sind die Persönlichkeitsmerkmale einer KI-Persona für den Gesprächsverlauf relevant – darum sollten die verschiedenen fiktiven Kundenfiguren mit unterschiedlichen

Verhaltenseigenschaften versehen werden. Überdies kann eine KI-Persona als Privat- oder Geschäftskunde auftreten und Dialekte und verschiedene Sprachen simulieren. Und das ist für international tätige Finanz- und Versicherungsunternehmen durchaus von Bedeutung – allein, um die Weiterbildungsinvestitionen überschaubar zu halten.

Es werden also lebensechte Figuren entwickelt. Je genauer die Beschreibung, desto echter gerät die Interaktion im Training, desto wirklichkeitsgetreuer lassen sich komplexe Gespräche in unterschiedlichen Sprachen, Dialekten und mit verschiedenen Emotions- und Wissensniveaus führen.

Darum: Wer seine Vertriebsteams fit machen will, sollte Tools für das KI-Verkaufstraining nicht als Ersatz für klassisches Training sehen, sondern als intelligente und praxisnahe Ergänzung.

Über den Autor:

Robert Leubner ist Chief Digital Officer und Mitglied der Geschäftsführung mit dem Schwerpunkt „Marketing

und Digitalisierung“ beim [Deutschen Institut für Vertriebskompetenz](#) GmbH & Co. KG in Allensbach. Das DIV bietet KI-gestützte Trainingssoftware und Vertriebstrainings an.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4948186/KI-Personas-Punktgenaue-Verkaufsgespraeche-fuehren-und-trainieren/>