



1

Mag. Lothar Lackner

Strategie & Training für Vertrieb und Verkauf
<https://lothar-lackner.at>

Geschäftsführender Gesellschafter IFDT GmbH
<https://ifdt.co> | <https://lplusl.at>

Universitätslektor für „Digitalisierung“ an der Karl-Franzens-Universität Graz https://bit.ly/KFU_Graz-Digitalisierung

Lehrgangsführer „Diplom-Vertriebsleitung“ und „Diplom-Verkauf im Innendienst“
sowie Lehrbeauftragter für Verkaufsthemen am WIFI Graz
<https://bit.ly/WIFI-Verkaufsleiter> | <https://bit.ly/WIFI-Innendienst>

Freiberuflicher Lektor für „Data Science and Data Warehouse“ am Campus02
https://bit.ly/datascience_datawarehouse

Certified Digital Consultant
<https://www.incite.at/de/expertinnen-mit-zertifikat/lackner-lothar.html>

Lothar Lackner

ifdt LplusL
Lernen + Lehren



CAMPUS 02
FACHHOCHSCHULE DER WIRTSCHAFT



2

Thomas Stenitzer

Projektleitung Spitzen!Leistung Holz 2022+
Digitalisierung & Nachhaltigkeit
Holzcluster Steiermark GmbH



<https://www.holzcluster-steiermark.at/projekte/spitzenleistung-2022/>

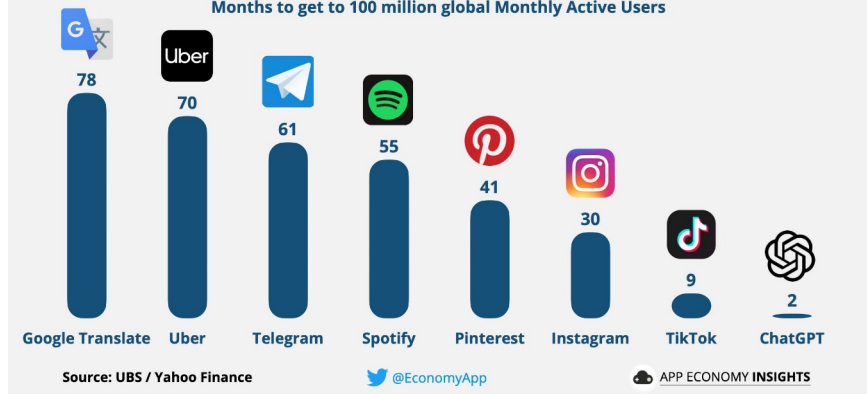
Die Wirtschaftsfrühstücke
<https://www.wirtschaftsfruehstueck.at/>

Business Coach & Beratung
<mailto:thomas@stenitzer.me>

3

Time to Reach 100M Users

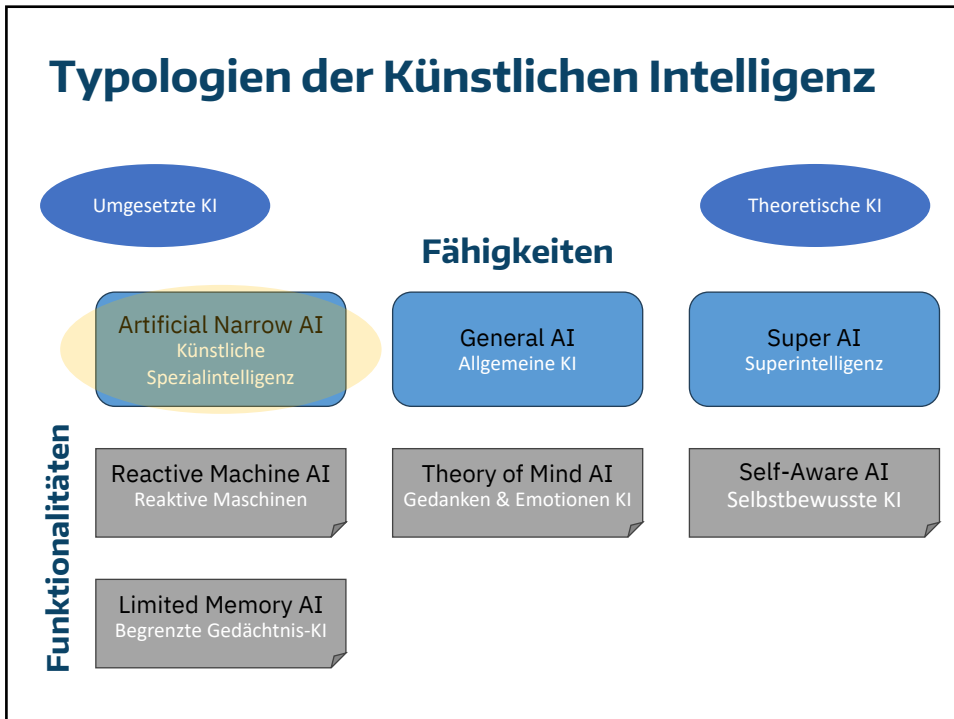
Months to get to 100 million global Monthly Active Users



4



5



6

Wie funktioniert ChatGPT?

ChatGPT ist ein Computerprogramm, das auf einem Modell namens GPT basiert. - Generative Pretrained Transformer

Es wurde auf riesigen Mengen von Text aus dem Internet trainiert, um vorherzusagen zu können, was als nächstes kommt, wenn Sie es etwas fragen oder mit ihm sprechen.

Nach dieser allgemeinen Schulung wurde es speziell auf bestimmten Aufgaben trainiert. Es generiert Antworten auf Ihre Fragen, indem es versucht, die wahrscheinlichste Fortsetzung Ihres Textes zu finden.

7

Was bedeutet Generative Pretrained Transformer?

Das **Generative** in "Generative Pretrained Transformer" bezieht sich darauf, dass das Modell in der Lage ist, Text zu generieren, der in Bezug auf Stil, Inhalt und Grammatik kohärent und menschenähnlich ist.

Es kann verwendet werden, um kontextbezogene Antworten auf Fragen zu geben, Geschichten zu erzählen oder sogar Code zu schreiben.

8

Was bedeutet Generative Pretrained Transformer?

Der Begriff **Pretrained** bedeutet, dass das Modell vor dem eigentlichen Einsatz auf großen Mengen an Textdaten trainiert wurde.

Bei GPT handelt es sich um ein "unsupervised" Modell, das bedeutet, dass es während des Trainings keine spezifischen Anweisungen zu den Aufgaben erhält, die es später ausführen soll. Stattdessen wird es auf einem umfangreichen Korpus von Texten trainiert, um ein allgemeines Sprachverständnis zu entwickeln.

Was bedeutet Generative Pretrained Transformer?

Der **Transformer**-Teil des Modells bezieht sich auf die zugrunde liegende Architektur. Transformer wurde erstmals in einem Paper von Vaswani et al. im Jahr 2017 vorgestellt und hat sich seitdem als eine der erfolgreichsten Architekturen im Bereich des maschinellen Lernens für natürliche Sprache etabliert.

Es verwendet Aufmerksamkeitsmechanismen, um die Beziehungen zwischen den Wörtern im Text zu modellieren und ermöglicht so eine effektive Verarbeitung von langen Textsequenzen.

Was bedeutet Generative Pretrained Transformer?

Zusammengefasst ist ein Generative Pretrained Transformer ein Modell, das durch vorheriges Training auf großen Mengen an Textdaten ein Sprachverständnis entwickelt hat und in der Lage ist, kohärenten und menschenähnlichen Text zu generieren.

Es basiert auf der Transformer-Architektur und hat zahlreiche Anwendungen im Bereich der natürlichen Sprachverarbeitung und Textgenerierung.

11

Was sind die Stärken von ChatGPT?

- 1. Verständnis von Kontext:** GPT-Modelle sind sehr gut darin, den Kontext einer Konversation zu verstehen und passende Antworten zu generieren.
- 2. Generierung von kreativen Inhalten:** ChatGPT kann Geschichten, Gedichte, Dialoge und mehr generieren. Es kann auch in der Lage sein, Ideen oder Konzepte in neue und kreative Wege zu erweitern.
- 3. Breites Wissen:** Da es auf einer großen Menge von Internettext trainiert wurde, hat es Zugang zu einer breiten Palette von Informationen und kann zu vielen verschiedenen Themen beitragen.
- 4. Sprachkenntnisse:** ChatGPT kann in mehreren Sprachen kommunizieren und ist in der Lage, die Bedeutung von komplexen Phrasen zu verstehen.

12

Was sind die Schwächen von ChatGPT?

1. **Fehlerhafte Informationen:** Obwohl ChatGPT auf einer breiten Palette von Texten trainiert wurde, kann es manchmal ungenaue oder falsche Informationen liefern. Es hat keinen Zugang zu Echtzeit- oder aktualisierten Daten.
2. **Fehlinterpretation von Anfragen:** Manchmal kann ChatGPT den Kontext oder die Absicht einer Benutzeranfrage missverstehen und eine ungeeignete oder irrelevante Antwort liefern.
3. **Keine emotionale Intelligenz:** ChatGPT kann keine Emotionen empfinden oder menschliche Gefühle wirklich verstehen. Seine "Verständnis" von Emotionen basiert rein auf den Mustern, die es während des Trainings gelernt hat.
4. **Vermeidung schwieriger Themen:** ChatGPT ist darauf programmiert, einige Arten von Anfragen zu vermeiden, wie z. B. solche, die illegal, unsicher oder unangemessen sind. Manchmal kann diese Funktion jedoch zu weit gehen und legitime Anfragen vermeiden.

13

Jeder von einem Sprachmodell erzeugte Inhalt muss auf Richtigkeit überprüft werden.

14



15



16

Unser Fallbeispiel heute

- Unternehmen: Personalvermittler
- KI: ChatGPT 4
- Ziel: Basis als Startpunkt

17

Gesprächsleitfäden

- Vorbereitet sein nach bewährtem Gesprächsleitfaden
- Nichts dem Zufall überlassen
- Duplizierbarkeit des Verkaufs
- Konstante Resultate



18



**33 Gründe,
warum Kunden
bei mir kaufen sollten**

19



What's in for me?

**WIRKUNGSVOLL ARGUMENTIEREN
DURCH NUTZENORIENTIERUNG**

20

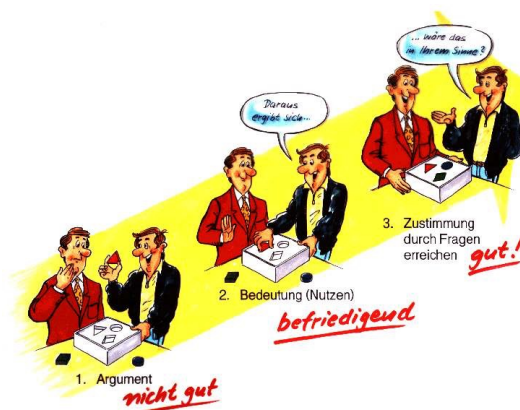
Unterschiedliche Kunden – Unterschiedliche Motive

- Gewinn
- Sicherheit
- Bequemlichkeit
- Prestige
- Entdeckungsdrang
- Zugehörigkeit
- Anerkennung
- Selbstverwirklichung
- ...



21

Aufbau Nutzen-Argumentation



22



23



24



Im Kundengespräch

25

SPIN-Selling

SPIN-Selling (auch: SPIN-Sales) ähnelt dem beratenden Verkaufsgespräch: ein Ansatz, der versucht, eine Beziehung zu einem potenziellen Kunden aufzubauen, um dessen Bedürfnisse zu ermitteln, bevor das Produkt als Lösung angeboten wird.

SPIN-Selling ist eine Verkaufsstrategie, die als eigenständige Methode oder in Verbindung mit anderen Methoden - einschließlich des Consultatives Sellings - eingesetzt werden kann.

- Situationsfragen (engl. situation)
- Problemfragen (engl. problem)
- Implikationsfragen (engl. implication)
- Lösungsfragen / Nutzen (engl. need-payoff)

26

Einwandbehandlung: „Gummiball“

1. Lob / Bedingte Zustimmung („Ich kann Sie gut verstehen.“)
2. Gummiball
(„Genau deshalb“, „eben darum“, „genau aus diesem Grund“)
3. Vorteil 1
4. Vorteil 2
5. Appell / Meinungsfrage

27











28



29

Eigene GPTs

Made by OpenAI

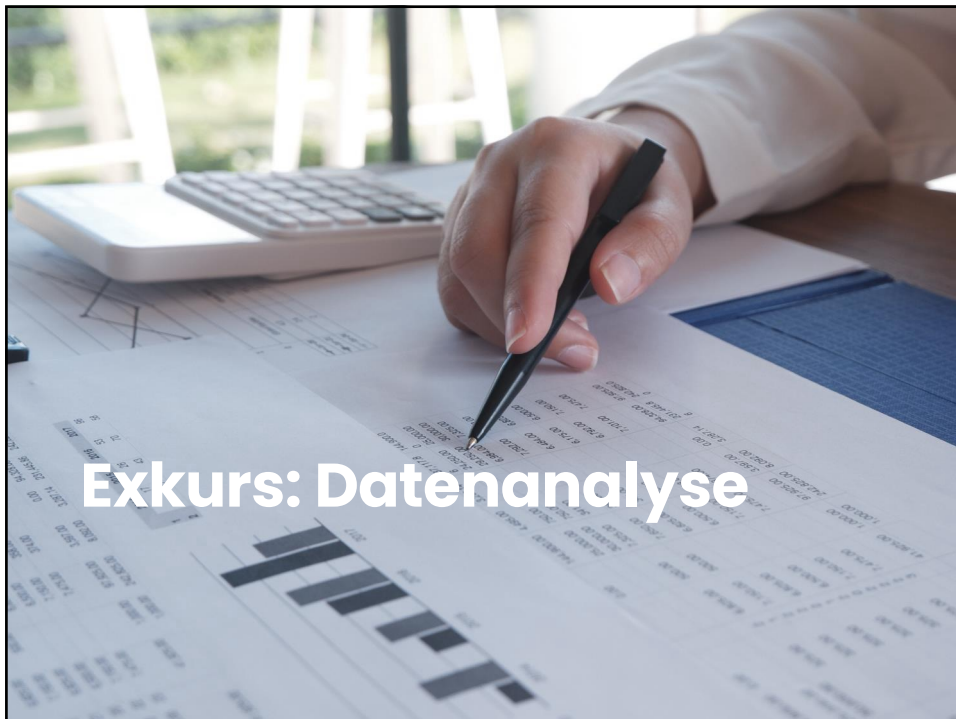
	DALL-E Let me turn your imagination into imagery	By ChatGPT
	Data Analysis Drop in any files and I can help analyze and visualize your data	By ChatGPT
	ChatGPT Classic The latest version of GPT-4 with no additional capabilities	By ChatGPT
	Santa I'm Santa! Spreading cheer and helping with festive gift ideas.	By North Pole
	Web Browser I can browse the web to help you gather information or conduct research	By ChatGPT
	Game Time I can quickly explain board games or card games to players of any age. Let the games begin!	By ChatGPT
	The Negotiator I'll help you advocate for yourself and get better outcomes. Become a great negotiator.	By ChatGPT
	Creative Writing Coach I'm eager to read your work and give you feedback to improve your skills.	By ChatGPT

[Load more](#)

30



31



32

Datenschutz & Datensicherheit

- » **Sensible oder vertrauliche Informationen** sollten **nicht** in den Interaktionen mit ChatGPT **preisgegeben** werden.
- » Es ist ratsam, **persönliche Daten** oder Daten Dritter zu **anonymisieren** oder zu verschlüsseln, um die Privatsphäre zu schützen.
- » Es ist wichtig, die Verantwortung für die Sicherheit der eigenen Daten zu übernehmen und bewusst mit ChatGPT umzugehen, um **potenzielle Risiken zu minimieren**.

33

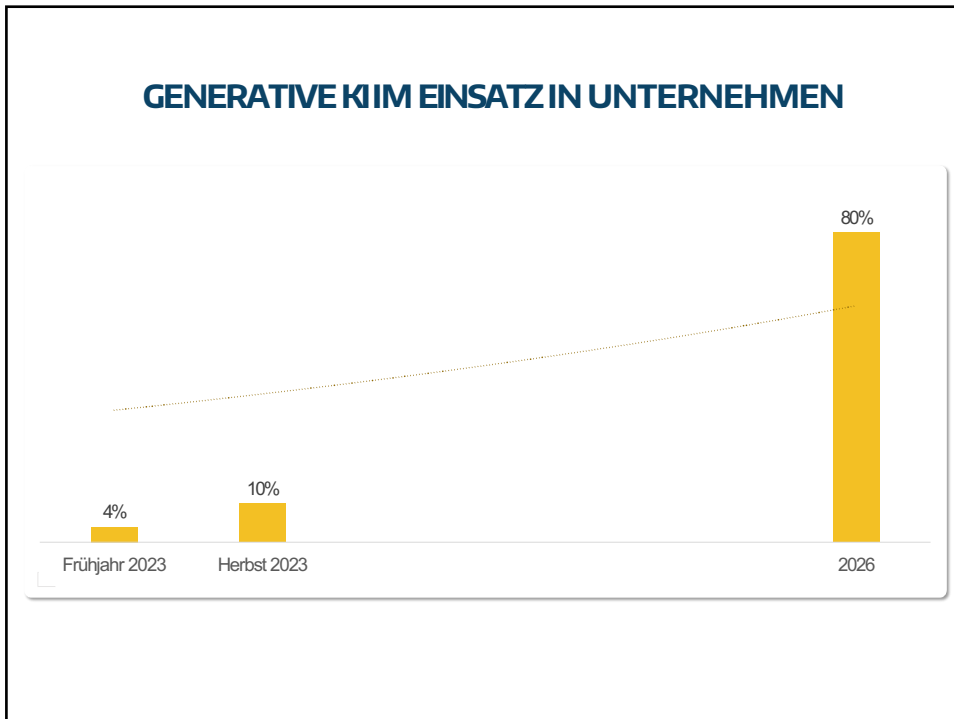
Umgang mit KI-basierten Anwendungen

- » **Vorsicht bei** der **Interaktion** mit KI-Anwendungen.
- » **Bewusstsein** für das begrenzte **Kontextverständnis** von KI.
- » **Kritisches Prüfen** von KI-generierten **Informationen**.
- » **Wachsamkeit** gegenüber KI-gestützten Phishing-Angriffen.

34



35



36



[Zur Information & Buchung](#)

37



ll@ifdt.co

+43 664 / 244 344 8



<https://bit.ly/ki-kmu>

38