

11 Kernpunkte zum erfolgreichen Verkaufsgespräch

Die 11 wichtigsten Punkte zum Thema – zum sofort anwenden und abhaken.

Von Kurt Müntener und Christoph Erni, Erni Associates Ltd.

Wo tut es richtig weh?

Damit Sie Ihr Produkt oder Ihre Dienstleistung erfolgreich verkaufen können, müssen Sie wissen, wo der Leidensdruck beim Gesprächspartner liegt. Denn ohne Druck kauft niemand.

Welche Lösungen will der Kunde?

Klären Sie die Ansprüche des Kunden genau ab. Lassen Sie den Kunden sprechen. Verkaufen heisst in erster Linie die richtigen Fragen stellen und dann vor allem zuhören.

So erfahren Sie rasch die wirklich entscheidenden Punkte und können spezifisch darauf eingehen.

Adressatengerechte Kommunikation

Passen Sie Ihre Sprache an die Sprachebene des Kunden an. Wenn der Kunde Sie nicht versteht, werden Sie ihn nie überzeugen können.

Gehen Sie bewusst auf den Menschentypen ein

Erreichen Sie den Kunden sofort, indem sie den Menschentypus erkennen. Wenn Sie typen- und adressatengerecht kommunizieren, gewinnen sie die Sympathie des Kunden – und damit seinen Auftrag.

Wie weiter?

Möchten Sie Ihre Verkaufsvorgehen neutral überprüfen lassen? Benötigen Sie Impulse für eine Verbesserung Ihrer Kommunikation? Mailen Sie uns: info@erni.org.

Schnellauswertung

- | | |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 x JA angekreuzt: | Sie haben den Prozess im Griff; weiter so. |
| 9 - 10 x JA angekreuzt: | Sie sind auf dem richtigen Weg, sollten sich aber nochmals intensiv mit der Materie auseinandersetzen. |
| 4 - 8 x JA angekreuzt: | Rufen Sie uns an und lassen Sie sich einfach und effizient unterstützen. |
| 0 - 3 x JA angekreuzt: | Rufen Sie uns an, dann können wir gemeinsam feststellen, ob wir vom Selben sprechen. |

Disclaimer

Die Checkliste wird «as is» geliefert und dient als Arbeitspapier. Die Verwendung ist unter folgenden Bedingungen freigegeben:

Die Weitergabe und Verwendung erfolgt unentgeltlich. Sie erfolgt komplett mit allen Randbemerkungen und vor allem mit dem Urheberhinweis von Erni Associates Ltd.

Für die Inhalte wird keine Haftung übernommen und es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass diese Checkliste eine seriöse Beratung nicht ersetzt.

11 Kernpunkte zum erfolgreichen Verkaufsgespräch

CHECKPUNKT	JA	NEIN	NOTIZEN
1. Kennen Sie das wirkliche Problem des Kunden? Wenn Sie wissen wo ihn der Schuh drückt, können Sie kundenorientierte Lösungen entwickeln. Und Ihr Kunde fühlt sich ernst genommen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Passen Sie Ihre Sprache dem Kunden an? Seien Sie flexibel! Passen Sie Ihre Kommunikation der Sprachebene des Kunden an. Bauen Sie keine unnötigen Hürden auf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Kennen Sie die Erwartungen des Kunden an das Gespräch? Klären Sie dies vorgängig oder zu Gesprächsbeginn ab.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Kennen Sie den Terminplan Ihres Kunden? Bestimmen Sie vorgängig gemeinsam den Zeitbedarf für das Gespräch. Bereiten Sie sich entsprechend vor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. Kennen Sie Ihren Kunden? Wenn es ein Erstkunde ist, recherchieren Sie im Netz und informieren Sie sich über die Firma und Gesprächspartner.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. Ist Ihre Rolle klar? Wer nimmt alles daran teil? Klären Sie vorgängig die Rollen, wenn von Ihrer Seite mehrere Personen teilnehmen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. Erzeugen Sie Sympathie? Wenn Ihr Kunde Sie sympathisch findet, haben Sie einen entscheidenden Vorteil. Erkennen Sie den Menschentypen und sprechen Sie ihn entsprechend an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Haben Sie ein Ziel? Setzen Sie sich ein Gesprächsziel, realistisch und erreichbar. Meist ist das nicht gleich der Vertragsabschluss. Vermeiden Sie aber Ziele, bei denen nur Sie in die Pflicht genommen werden und nicht auch der Käufer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. Vereinbaren Sie nächste konkrete Schritte? Tun Sie es. So gibt es eine gegenseitige Verpflichtung. Halten Sie getroffene Abmachungen unbedingt ein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10. Kennen Sie die Rollen der Teilnehmenden auf Seiten des Kunden? Sie müssen wissen wer Entscheider, Genehmiger (Wächter), Beinflusser, Unterstützer ist. Gehen Sie auf alle adressatengerecht ein und richten Sie das Wort nicht nur an den Entscheider.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11. Gehen Sie systematisch vor und nutzen Sie die passenden Methoden? Rufen Sie uns an. In einem Workshop vermitteln wir Ihnen anhand von vielen spannenden Beispielen aus der Praxis die Theorie und Werkzeuge für Ihre erfolgreichen Verkaufsgespräche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	