

## Verkaufen ist eine Kunst - werde zum Partner deines Kunden!

Was macht den erfolgreichen Verkäufer aus? Was ist die richtige Strategie? Wie schaffe ich für meine Kunden Mehrwerte? Wie erkenne ich die Wünsche meiner Kunden? Fragen über Fragen! Doch was können wir tun, damit unsere Produkte oder Dienstleistungen auch gekauft werden? Prinzipiell ist es absolut wichtig ein „Gespräch“ zu führen, ein Dialog, der dem Kunden die Möglichkeit bietet seine Erwartungshaltung bestätigt zu sehen. Zeigen Sie Ihren Kunden, dass Sie an ihnen interessiert sind. Wer Aufmerksamkeit erwartet, muss immer zuerst Aufmerksamkeit geben. **Faustregel: Mehr fragen als sagen. Derjenige ist wichtig, der gefragt wird.**

### A: Die Fragetechnik

1. Nicht die Produkt- oder Dienstleistungspräsentation ist die entscheidende Phase in einem Verkaufsgespräch, sondern das Erkennen und Analysieren der Kundenwünsche.
2. Nicht nur an den erfolgreichen Abschluss denken, sondern immer auch an denjenigen Menschen, mit dem wir sprechen und der uns gegenüber sitzt.
3. Wenden Sie hierbei die „Sesamstrassen“-Methode an. Offene Fragen, gut formuliert, bringen Sie ihrem Ziel näher. Kurz zur Erinnerung: Wer, wie, was, wieso weshalb, warum, wer nicht fragt bleibt dumm ... Zitat aus dem Sesamstrassen Lied.
4. Hören Sie aktiv zu, achten Sie auf die Antworten und konzentrieren Sie sich auf die Wünsche Ihres Gesprächspartners, er wird Ihnen immer sagen, was er benötigt.

### B: Vertrauen stärken

1. Wenn wir miteinander kommunizieren, können auch Missverständnisse auftreten. Vergewissern Sie sich, dass das, was der Kunde gesendet hat, auch richtig von Ihnen empfangen wurde. Dadurch signalisieren Sie, dass Sie den Kunden respektieren und Verständnis für ihn haben.
2. Eine gute Methode ist hierbei in eigenen Worten noch mal die Aussage des Gesprächspartners zu wiederholen und so bestätigt zu bekommen, dass Sie es verstanden haben.
3. Beachten Sie bitte, Feedback nicht nur auf der Sachebene zu geben sondern auch die Beziehungsebene mit einzuflechten.
4. Reagieren Sie auch auf Gefühle, wie Angst, Unsicherheit, Ärger oder Freude, die Sie bei Ihrem Gesprächspartner feststellen. Dies gibt Ihnen die Möglichkeit die Vertrauensbasis weiter zu vertiefen. Gehen Sie auf Ihren Kunden ein.

### C: Werte bieten und Nutzen darlegen – Vorstellung von Produkt / Dienstleistung

1. Wenn Sie mit Ihrer Analyse genügend Informationen über die Vorstellungen, Motive und Wertschöpfungskriterien des Kunden gesammelt und eine Vertrauensbasis aufgebaut haben, können Sie Ihr Produkt oder Ihre Dienstleistung bedarfsgerecht und individuell vorstellen. Alles, was Sie jetzt sagen, hat stets den Bezug zu Ihrem Gesprächspartner und erfüllt seine Erwartungen. Er wird sich nun voll und ganz mit dem Produkt oder der Dienstleistung identifizieren und seinen persönlichen Nutzen klar erkennen.
2. Weniger ist oft mehr. Verlieren Sie sich nicht in ausschweifenden Erklärungen und unnötigen Details, sondern beschränken Sie sich auf das Wesentliche.
3. Sprechen Sie in einer für den Kunden verständlichen Sprache. Zeigen Sie stets die aus Kundensicht wichtigen Wertschöpfungskriterien auf.
4. Konkrete Beispiele helfen besser zu verstehen und sprechen Sie in Bildern. Vorteile für Ihren Kunden sind dabei zum Einen ein besseres Verständnis komplexer Zusammenhänge und zum Zweiten werden dadurch positive Emotionen erzeugt. Nur dadurch wird die Kaufentscheidung unserer Gesprächspartner / Kunden gefördert.

**Kommen Sie auf uns zu, wir können viel für Sie tun -  
wir unterstützen Sie gerne und freuen uns sehr Sie kennenzulernen.**