

Was gehört zum erfolgreichen Kunden- und Verkaufsgespräch?

Zum erfolgreichen Verkaufsgespräch gehören vor allem sehr gute Produktkenntnisse und eine gute Gesprächsvorbereitung. Nachstehend einige Gedanken und Empfehlungen hierzu.

Zum Thema „sehr gute Produktkenntnisse“ :

Beste Produkt- bzw. Angebotskenntnisse erhält man u. a.

- durch Zerlegen der Produkte in Untersegmente oder in Module (wie z.B. bei einem Software Produkt)
- durch Erstellen einer Nutzen-Argumentation für jedes Produkt, jedes Modul oder jedes Untersegment

Zum Thema „gute Vorbereitung des Kundengesprächs“

a. Vor dem Gespräch¹

Es gilt Fähigkeiten zu erlernen, sich in den Kunden hinein zu versetzen, z.B. durch Fragen wie

- Welches Gesprächsziel habe ich? (Rückzugsziel=?)
- Wer ist mein Gegenüber (Position, Entscheidungsbefugnis etc.)?
- Welche Erwartungshaltung hat der Gesprächspartner?
- Welches ist die derzeitige Ist - Situation beim Kunden (ohne mein Produkt/ ohne mein Angebot)?
- Wie passen meine Nutzen - Argumente zu dieser Ist-Situation?
- Was kann/ muss nach dem Gespräch der nächste Schritt sein?

¹ (Sich in den Kunden hinein versetzen)

b. Das Gespräch / im Gespräch

- Zu Beginn mit Small Talk eine angenehme Atmosphäre schaffen!
- Abklären der Ist - Situation --> durch Fragen, Fragen, Fragen...
Fragetechnik --> offene Fragen --> zum Reden bringen
- Derzeitige Probleme des Kunden (Ist-Situation) bewusst machen
- Kundenprobleme durch mein Produkt (meine Nutzen Argumente) lösen²
- Die 3 wichtigsten Abschlussvoraussetzungen
 - Wer ist / sind der /die Entscheider?
 - Zeitrahmen?
 - Budget?
- Vereinbarung(en) treffen. Wer tut was? Nächster Termin?

c. Nach dem Gespräch

(Nach dem Gespräch ist oft wieder vor dem Gespräch)

- Gesprächs-Vereinbarung(en) schriftlich bestätigen
- Möglichst selbst die nächste Aktion starten!
- Alle Aktivitäten auf zeitnahen Abschluss ausrichten

3.2.2011 Abl. 245.007

² Eigener Zielsetzung nachgehen