

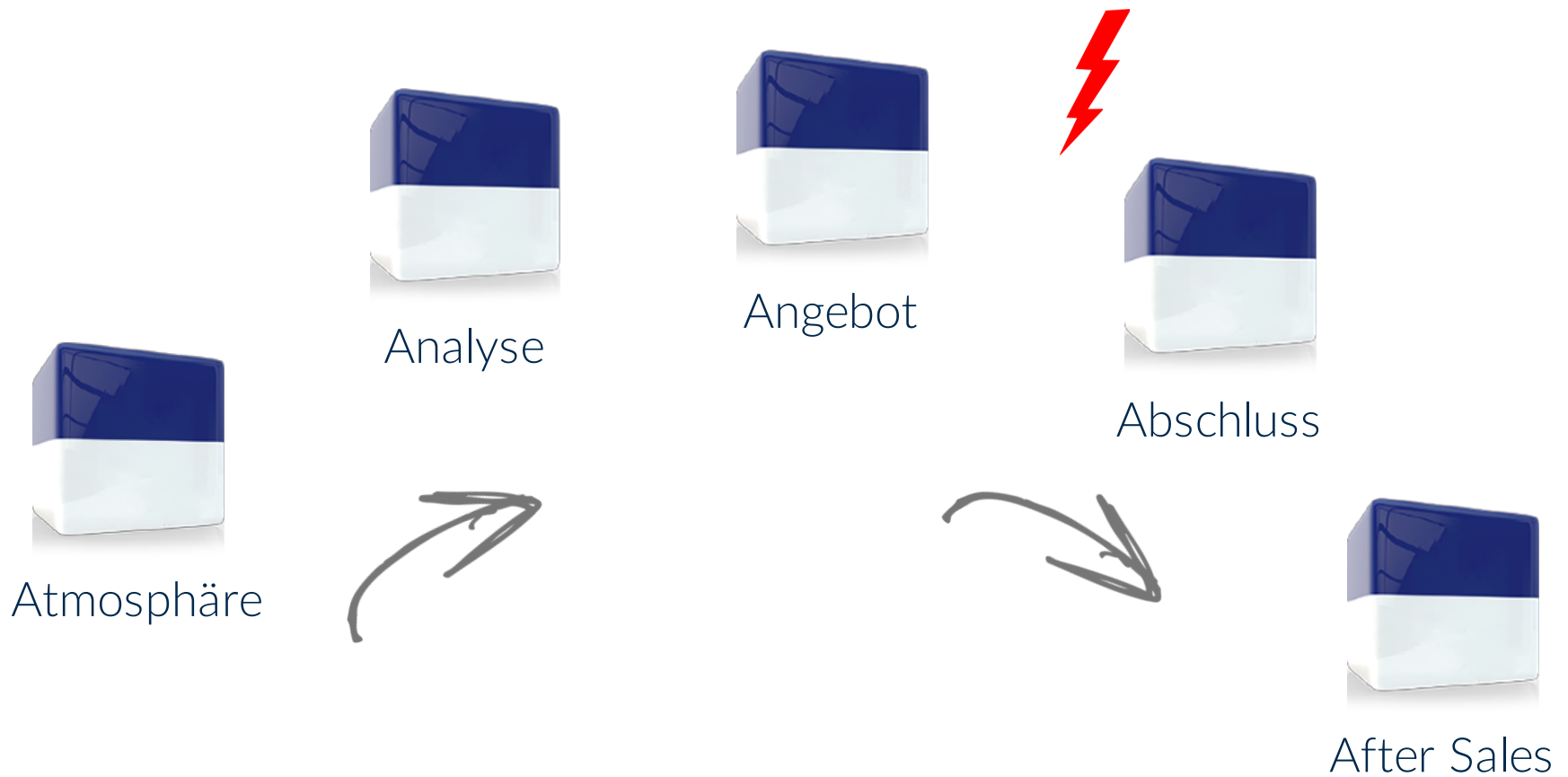


5 STUFEN IM VERKAUFSPROZESS

RALF ENGEL

www.trainingsmacher.de

5 STUFEN IM VERKAUFSPROZESS



STUFE 1: ATMOSPHERE



BAUEN SIE EINE STARKE BEZIEHUNG AUF

Sympathie und Vertrauen bilden die Basis für jedes Geschäft. Zu Beginn des Gesprächs legen Sie den Grundstein für eine gute Beziehung, auf der Ihr gesamter Verkaufsprozess aufbaut. Nehmen Sie sich ausreichend Zeit um Ihren Kunden besser kennenzulernen. Besonders gemeinsame Interessen oder Erfahrungen erzeugen schnell Sympathie. Achten Sie vor allem darauf, dass der Kunde sich bei Ihnen wohl fühlt und mit Ihnen ein Gespräch in entspannter Atmosphäre führen kann. Small-Talk mag manchen Menschen lästig erscheinen, ist aber nach wie vor der beste und einfachste Einstieg in ein gutes Gespräch.

STUFE 2: ANALYSE



FINDEN SIE DIE WÜNSCHE UND PROBLEME IHRES KUNDEN HERAUS

Bereits hier laufen die meisten Verkaufsgespräche völlig falsch. Nach einem kurzen Small-Talk wird vom Verkäufer drauflos präsentiert, in der Hoffnung, dass in der Menge des Gesagten etwas Interessantes für den Kunden dabei sein könnte. Bitte halten Sie sich und Ihre Begeisterung für Ihr Angebot noch etwas zurück. Finden Sie lieber zuerst heraus was dem Kunden wichtig ist, bzw. was genau diesen schwerpunktmäßig im heutigen Gespräch interessiert. Sie sollten daher zu Beginn mit offenen Fragen starten und sich zuerst ein Bild von der Situation machen.

Hier macht sich vor allem die vorab in den Small-Talk investierte Zeit bezahlt, weil Sie bereits eine vertrauensvolle Bindung zum Kunden hergestellt haben. Ohne dass ein Arzt einen Patienten intensiv untersucht, kann er keine Behandlung durchführen und Medikamente empfehlen.

STUFE 3: ANGEBOT



ANGEBOT MIT BEGEISTERUNG PRÄSENTIEREN

Geschafft, Sie wissen nun was Ihrem Kunden wichtig ist. Nun ist es an der Zeit Ihr Angebot mit Begeisterung zu präsentieren. Ein alter Spruch im Verkauf sagt „Ein Verkäufer braucht nur eine einzige Sache: Leuchtende Augen, wenn er vom Produkt redet.“ Dies ist vielleicht etwas plakativ, trifft aber den Kern recht gut.

Jetzt geht es darum, dem Kunden Ihr Angebot möglichst schmackhaft zu machen. Dies gelingt Ihnen am besten, wenn Sie vorwiegend auf die Punkte eingehen, die Ihren Kunden wirklich interessieren. Gemäß dem alten Spruch „In dir muss brennen, was du in anderen entzünden möchtest“ sollte der Kunde Ihre Begeisterung für Ihr Produkt während des gesamten Gespräches wirklich spüren.

STUFE 4: ABSCHLUSS



IM VERKAUF ZÄHLT DER ABSCHLUSS

Nachdem alle Einwände aus dem Weg geräumt sind, geht es darum eine Entscheidung zu treffen. Lassen Sie den Kunden vorab mögliche Vorteile bzw. den Nutzen nochmals zusammenfassen. Dann stellen Sie die Abschlussfrage und lassen sich von weiteren Einwänden nicht beirren. Sorgen Sie immer für Zustimmung. Einleitende Fragen können sein: „Was gefällt Ihnen am Besten?“ oder „Wo sehen Sie die Vorteile“. Danach stellt der Verkäufer die Abschlussfrage: „Nachdem Sie bereits die Vorteile ABC unseres Produktes erkannt haben und es Ihnen XYZ bringt, würde ich mit Ihnen nun gerne besprechen, wie wir weitermachen. Was brauchen Sie, um sich (hier und heute) für uns als Anbieter zu entscheiden?“ (Abschlussfrage) Kunde: „Ich brauche zuerst noch Referenzen...“ (weiterer Einwand) Verkäufer: „Ok, wenn ich Ihnen die passenden Referenzen zeige, dann sind wir Ihr neuer Partner?“

STUFE 5: AFTER SALES



BEZIEHUNGSMANAGEMENT UND EMPFEHLUNGEN

In der letzten Stufe geht es darum, dem Kunden ein gutes Gefühl nach dem Abschluss zu vermitteln und die Zufriedenheit des Kunden zu erfragen. „Wie sind sie mit dem Gespräch und meiner Beratung zufrieden?“ Sofern der Kunde bei Ihnen etwas abgeschlossen oder gekauft hat, wird er diese Frage positiv beantworten. An dieser Stelle bietet sich die Möglichkeit den Kunden auf Empfehlungen anzusprechen. Dazu gibt es verschiedene Ideen, die man anwenden kann.

Auch nach dem persönlichen Gespräch ist es sinnvoll, den Kontakt aufrecht zu erhalten. „Kuschel-Calls“ sind ein hilfreiches und wirksames Mittel um einer möglichen Kaufreue entgegen zu wirken.



© RALF ENGEL 2015
www.trainingsmacher.de
kontakt@trainingsmacher.de
+4976311833593