KONTAKTAUFNAHME

Phase 1 im Verkaufsgespräch

Warum nehmen wir Kontakt auf?

Wie nehmen wir Kontakt auf?

	Vorwahl Ware frei zugänglich – Kunden wählen selbst aus.	**Vollbedienung** Ware nicht frei zugänglich – Verkaufspersonal reicht die Ware.
Allgemeine Kontaktaufnahme **Beispiel:**	 Der Kunde steht im Verkaufsraum und wirkt unsicher, suchend oder orientierungslos.	 Der Kunde steht vor der Bedientheke und wartet auf Bedienung.
Warenbezogene Kontaktaufnahme * **Beispiele:**	 Der Kunde steht am Regal und beschäftigt sich mit einer Ware.	 Der Kunde steht vor einer Vitrine mit wenig Ware, so dass klar ist, wofür er sich interessiert.

* **Kundenbezogene Kontaktaufnahme** (Verfeinerung der warenbezogenen Kontaktaufnahme)

Beispiel:

Richtig Kontakt aufnehmen	**Ungünstige Formulierungen vermeiden**	**Kunde möchte nur schauen**