Bedarfsermittlung

Phase 2
im Verkaufsgespräch

Warum?

Um die Wünsche und den Bedarf des Kunden kennenzulernen, um dann passende Ware anbieten zu können.

Kann der Kunde seine Wünsche / seinen Bedarf benennen?

Ja → **Direkte Bedarfsermittlung** (häufig)



Vorgehen:

- Mindestens 2–3 offene Fragen (W-Fragen) stellen.

W-Fragen (offene Fragen)
Liefern ausführliche Informationen.
Beispiele: Wofür? Wie? Wo?

- Kunden ausreden lassen, aktiv zuhören und bei Unklarheiten nachfragen.

Aktiv zuhören
Aufmerksamkeit durch Nicken, „Mhm“ oder „Ja“ zeigen.

- Fehlende Informationen anschließend mit geschlossenen Fragen oder Alternativfragen klären.

Geschlossene Fragen (Ja-/Nein-Fragen)
Klären einzelne Punkte.
Beispiel: „Haben Sie Allergien?“

Alternativfragen
Bieten zwei Auswahlmöglichkeiten.
Beispiel: „Möchten Sie die Jacke lieber mit Kapuze oder ohne?“

Nein → **Indirekte Bedarfsermittlung** (selten)



Vorgehen:

- Direkt Ware („Testangebot“) vorlegen.
- Reaktionen des Kunden beobachten.
- Aus der Reaktion Rückschlüsse auf Wünsche und Bedarf ziehen.
- Langsam an die Vorstellungen des Kunden herantasten.

Bedarfsermittlung | Phase 2 im Verkaufsgespräch

Ablauf der Bedarfsermittlung in 3 Schritten

Schritt 1: Bedarf ermitteln



1. **Fragen stellen ODER Testangebot vorlegen**
2. **Zuhören und ggf. nachfragen**
3. **Auswahl nicht zu früh einschränken**
   - Nicht zu früh nach Marke, Modell oder genauer Farbe fragen.
   - Besser: Nach Funktion, Verwendungszweck und gewünschten Eigenschaften fragen.
4. **Preisfrage**
   - Nicht direkt nach Preis oder Preislage fragen (Ausnahme: Geschenkkauf).
5. **Kaufmotiv ermitteln**

Kaufmotive
Gründe, warum Kunden etwas kaufen möchten.

- **Rational:** Vernunftgesteuerte Gründe für den Kauf, z. B. sparsam, robust, praktisch, langlebig.
- **Emotional:** Gefühlsgesteuerte Gründe für den Kauf, z. B. schön, wertvoll, trendy, Anerkennung.

Schritt 2: Feedback geben



Wie?
- Verkäufer fasst die Kundenwünsche mit eigenen Worten zusammen.

Warum?
- **Kunde:**
  - Fühlt sich wertgeschätzt.
  - Kann sicher sein, dass der Verkäufer ihn verstanden hat.
- **Verkäufer:**
  - Checkt, ob er den Kunden richtig verstanden hat und passende Ware anbieten kann.

Schritt 3: Vertrauensauslöser



Wie?
- Verkäufer macht eine positive, einladende Aussage, z. B.:
  - Gerade gestern ist die neue Kollektion eingetroffen.
  - Da sind Sie genau richtig bei uns.

Warum?
- Schafft eine positive Atmosphäre.
- Gibt dem Kunden das Gefühl: Hier bin ich in guten Händen.