Bedarfsermittlung

Phase 2
im Verkaufsgespräch

Warum?

Kann der Kunde seine Wünsche / seinen Bedarf benennen?

Ja → **Direkte Bedarfsermittlung** — häufig



Vorgehen:

- **W-Fragen (offene Fragen)**
- **Aktiv zuhören:**
- **Geschlossene Fragen (Ja-/Nein-Fragen)**
- **Alternativfragen**

Nein → **Indirekte Bedarfsermittlung** — selten



Vorgehen:

-
-
-
-

Bedarfsermittlung

Phase 2
im Verkaufsgespräch

Ablauf der Bedarfsermittlung in 3 Schritten

Schritt 1: Bedarf ermitteln



1.
2.
3.
4.
5.

Kaufmotive

- **Rational:**
- **Emotional:**

Schritt 2: Feedback geben



Wie?

-

Warum?

- **Kunde:**
- **Verkäufer:**

Schritt 3: Vertrauensauslöser



Wie?

-

Warum?

-
-