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.