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.