GLOSSAR

Bedarfsermittlung

Fachbegriffe aus den beiden Infoblättern – einfach erklärt.

Fachbegriff	Einfache Erklärung
Bedarfsermittlung	Der Verkäufer findet heraus, welche Wünsche und welchen Bedarf der Kunde hat.
Kundenwunsch	Das, was der Kunde gern hätte oder bevorzugt.
Kundenbedarf	Das, was der Kunde für einen bestimmten Zweck benötigt.
direkte Bedarfsermittlung	Der Kunde kann seine Wünsche nennen. Der Verkäufer ermittelt sie durch Fragen.
indirekte Bedarfsermittlung	Der Kunde kann seine Wünsche nicht genau nennen. Der Verkäufer zeigt Ware und beobachtet seine Reaktion.
offene Frage (W-Frage)	Eine Frage, auf die der Kunde ausführlich antworten kann. Beispiel: „Wofür brauchen Sie die Ware?“
geschlossene Frage	Eine Frage, auf die man meist mit „Ja“ oder „Nein“ antworten kann.
Alternativfrage	Eine Frage mit zwei Auswahlmöglichkeiten. Beispiel: „Mit Kapuze oder ohne?“
Testangebot	Der Verkäufer zeigt direkt eine Ware, um an der Reaktion die Wünsche des Kunden zu erkennen.
aktiv zuhören	Den Kunden ausreden lassen und aufmerksam zuhören. Zum Beispiel nicken und bei Unklarheiten nachfragen.
Funktion	Das, was eine Ware kann, zum Beispiel wecken oder beleuchten.
Verwendungszweck	Wofür der Kunde die Ware nutzen möchte.
Eigenschaft einer Ware	Ein Merkmal der Ware, zum Beispiel Größe, Farbe oder Material.
Auswahl einschränken	Nur noch Waren mit bestimmten Merkmalen in Betracht ziehen.
Preislage	Der Preisbereich, in dem eine Ware liegt.
Kaufmotiv	Der Grund, warum ein Kunde etwas kaufen möchte.
rationales Kaufmotiv	Ein vernunftgesteuerter Kaufgrund, zum Beispiel praktisch, sparsam oder langlebig.
emotionales Kaufmotiv	Ein gefühlsgesteuerter Kaufgrund, zum Beispiel Schönheit oder der Wunsch nach Anerkennung.
Feedback	Der Verkäufer fasst die Wünsche mit eigenen Worten zusammen. So prüft er, ob er den Kunden richtig verstanden hat.
Vertrauensauslöser	Eine positive, einladende Aussage. Sie gibt dem Kunden das Gefühl, gut beraten zu werden.