KOV10	**Verkaufsgespräch Phase 2**	Mustergespräch	BS 2 KEMPTEN









Verkaufsgespräch – Bedarfsermittlung

Gesprächsfortsetzung von Phase 1:

Kunde: „Ja, genau. Ich suche einen kleinen Wecker, den ich gut auf Reisen mitnehmen kann."

Schritt 1: Bedarf ermitteln

Der Verkäufer steht dem Kunden freundlich zugewandt gegenüber. Er hält Blickkontakt.

Verkäufer: „Was ist Ihnen neben der Größe bei Ihrem Reisewecker wichtig?"

Kunde: „Ich möchte die Uhrzeit auch nachts gut ablesen können. Und der Wecker sollte möglichst einfach zu bedienen sein."

Der Verkäufer lässt den Kunden ausreden und stellt eine weitere offene Frage.

Verkäufer: „Welche weiteren Funktionen benötigen Sie?"

Kunde: „Da ich durch die Zeitverschiebung häufig tief schlafe, sollte der Wecker einen lauten Ton haben und unabhängig vom Stromnetz funktionieren. Ich bin in der ganzen Welt unterwegs und habe nicht immer einen passenden Adapter dabei."

Verkäufer: „Darf es optisch ein schlichtes Modell sein?"

Kunde: „Das ist mir eigentlich egal, aber lieber schlichter. Hauptsache, er ist leicht und klein."

Schritt 2: Feedback geben

Verkäufer: „Wenn ich Sie richtig verstanden habe, suchen Sie einen kleinen, leichten und einfach zu bedienenden Reisewecker. Ihnen ist zudem wichtig, dass die Uhrzeit auch im Dunkeln gut ablesbar, der Weckton kräftig und das Design eher schlicht ist."

Der Kunde nickt zustimmend.

Kunde: „Ja, genau!"

Schritt 3: Vertrauensauslöser

Der Verkäufer lächelt den Kunden an.

Verkäufer: „Da finden wir ganz sicher etwas Passendes für Sie. Wir haben eine große Auswahl an Reiseweckern. Ich habe da auch schon zwei im Kopf… "

Der Kunde nickt interessiert.