Kundenverhalten

Kundenverhalten einschätzen und reagieren



- Welche Informationen hat der Verkäufer bis zum aktuellen Zeitpunkt schon über den Kunden gesammelt?

1 Kundenverhalten wahrnehmen (verbal / nonverbal)

Kundenverhalten einschätzen und reagieren



- Welche Auswirkung haben die bisherigen Beobachtungen des Verkäufers für den weiteren Verlauf des Gesprächs?

1. Kundenverhalten wahrnehmen (verbal / nonverbal)
2. Kunden einschätzen und passend reagieren

Kundenverhalten einschätzen und reagieren











Kennen Sie das? Wie gehen Sie damit um?

Jeder Kunde hat eigene Bedürfnisse und möchte passend beraten werden.

Um die Beratung zu erleichtern, werden

- **Kunden mit ähnlichem Verhalten →** Zusammenfassung zu **Kundentypen**
- **Kunden mit ähnlichen Bedürfnissen →** Zusammenfassung zu **Kundengruppen**

Für die verschiedenen Kundentypen bzw. –gruppen gibt es jeweils **Empfehlungen für den passenden Umgang**.

Kundentypen



Kennen Sie diese Kunden auch?

- Ungeduldiger Kunde
- Unentschlossener Kunde
- Redseliger Kunde
- Skeptischer Kunde
- Preissensibler Kunde
- Anspruchsvoller Kunde
- Unfreundlicher Kunde

Kundentypen



Entschlossener Kunde

Typisches Verhalten

- weiß meist genau, was er will
- will nicht warten
- sicheres Auftreten

Mögliche Reaktion

- kurz und gezielt beraten
- Wünsche schnell erfüllen
- beschäftigen bei Wartezeit

Kundentypen



Unentschlossener Kunde

Typisches Verhalten

- ist unsicher
- stellt viele Fragen

Mögliche Reaktion

- Geduld haben
- gut informieren
- Vergleiche aufzeigen

Kundentypen



Redseliger Kunde

Typisches Verhalten

- erzählt viel
- kommt vom Thema ab

Mögliche Reaktion

- freundlich zuhören
- Gespräch gezielt zurücklenken
- keine Nachfragen

Kundentypen



Skeptischer Kunde

Typisches Verhalten

- hinterfragt Aussagen
- ist kritisch

Mögliche Reaktion

- sachlich bleiben
- offen auf Fragen eingehen
- Vorteile erklären

Kundentypen



Preissensibler Kunde

Typisches Verhalten

- achtet besonders auf den Preis

Mögliche Reaktion

- Preis-Leistungs-Verhältnis erklären
- Alternativen anbieten
- Preis als Verkaufsargument

Kundentypen



Anspruchsvoller Kunde

Typisches Verhalten

- hat hohe Erwartungen

Mögliche Reaktion

- besonders aufmerksam beraten
- Qualität und Service betonen

Kundentypen



Unfreundlicher Kunde

Typisches Verhalten

- ist gereizt
- verhält sich abweisend

Mögliche Reaktion

- ruhig und freundlich bleiben
- professionell reagieren

Kundengruppen









- **Personen mit ähnlichen Bedürfnissen** werden zu **Kundengruppen** zusammengefasst.
- Vereinfachung durch möglichst einheitlichen Umgang.

- **Kinder & Jugendliche**
- **Ältere Kunden (Senioren)**
- **Fremdsprachige Kunden**
- **Kunden mit Behinderung**

Kundengruppen





Kinder und Jugendliche

- Altersgerecht und verständlich sprechen
- Produkte ansehen, anfassen und ausprobieren lassen
- Kinder ernst nehmen und Jugendliche auf Augenhöhe behandeln
- Regelungen zur Geschäftsfähigkeit beachten

Kundengruppen





Ältere Kunden

- deutlich, langsam und verständlich sprechen
- respektvoll, höflich und geduldig beraten
- Funktionen verständlich erklären und ausprobieren lassen
- passende Serviceleistungen anbieten (z.B. Transport oder Einrichtung)

Kundengruppen





Fremdsprachige Kunden

- einfache, verständliche Wörter und kurze Sätze verwenden
- Langsam und deutlich sprechen
- Produkte und Funktionen zeigen, Verpackungsbilder nutzen
- Gespräch auf Englisch oder Übersetzungs-hilfen nutzen (z.B. Google Übersetzer)

Kundengruppen





Kunden mit Behinderung

- individuelle Bedürfnisse wahrnehmen und berücksichtigen
- bei Unsicherheit freundlich nachfragen, welche Unterstützung gewünscht ist
- Hilfe anbieten, aber nicht ungefragt eingreifen

Kundengruppen/ Kundengruppen Grenzen



Passen hier die Standard-Vorgehensweisen, die wir uns vorhin überlegt haben?

Kundentypen und Kundengruppen können helfen einen passenden Umgang zu finden. Sie passen aber nicht auf jeden Menschen. Der Verkäufer muss immer individuell entscheiden und sein Vorgehen anpassen.

Natürlich kann es auch Mischformen geben, z.B. der „ungeduldige Senior“.