Wiederholung Verkaufsgespräch

Phase 5

Kaufabschluss/ Verabschiedung



Phase 5 – Kaufabschluss/ Verabschiedung

Zusammenfassung: **Kaufabschluss**

Abschlusstechniken helfen, die Kaufentscheidung herbeizuführen

- ***Kontrollfragen stellen*** *– mit rhetorischen Fragen Bedarf nochmal gegenchecken*
  Bsp.: Sie wollten doch einen handlichen Wecker, in modernem Design?“
- **Alternativfrage stellen** – Kund vor Entscheidung stellen.
  Bsp.: „Darf es die grüne oder rote Bluse sein?“
- **Empfehlung/ Begründung geben** – VK gibt möglichst objektive Empfehlung (z.B. Stiftung Warentest)
  Bsp.: „Ich würde Ihnen die Maschine XY empfehlen, da sie von Stiftung Warentest „sehr gut“ bekam!“
- **Zusammenfassung der wichtigsten Vorzüge** – Kundenwünsche den Wareneigenschaften gegenüberstellen
  Bsp.: „Die Wecker ist klein und handlich, hat ein modernes Design und ist sehr einfach zu bedienen.“

Hochdruckverkauf (Ja-Straße!/ „Nur noch heute“/ „Letztes Stück!“) **schadet**! → Risiko: Kunden- und Imageverlust/ Kunde bringt Ware zurück

Kunden möchte ohne Kauf gehen/ es sich nochmal überlegen: K. gehen lassen, freundlich bleiben, ggf. Visitenkarte mitgeben oder Namen nennen, nur bei ernsthaftem Interesse: Zurücklegen anbieten

Auf Zahlungsmöglichkeiten und andere Serviceleistungen hinweisen.

zurück

Phase 5 – Kaufabschluss/ Verabschiedung

Zusammenfassung: **Ergänzungs- und Zusatzangebot/ Verabschiedung**

Ergänzungs- und Zusatzangebote -

- **Zeitpunkt:** Nach Kaufabschluss ODER an geeigneter Stelle im VK-Gespräch (Bsp. Anprobe Hose: Gürtel anbieten)
- **Ziel:** Kundenzufriedenheit erhöhen/ Umsatzsteigerung/ gutes Image des Verkäufers
- **Unterscheidung**:
  - **sinnvoll**: Produkt ergänzt den Hauptartikel sinnvoll, **verbessert Nutzenerlebnis** (Hülle für Handy)
  - **notwendig**: Hauptartikel ist ohne den Zusatzartikel **nicht nutzbar** (Beispiel: Batterien für Taschenlampe)

Verabschiedung

Gekonnte Verabschiedung – letzter positiver Eindruck! Bleibt im Kopf!
Grußformel (Auf Widersehen/ Tschüss) + Tipps (z.B. Pflegehinweise)/ um späteres Feedback bitten/ …

zurück

Abschlussverstärker einsetzen

Kaufentscheidung des K. bestätigen, ihn loben und wichtige Argumente nochmal kurz wiederholen.
Ziel: K. soll bei aufkommenden Zweifeln („War ja schon teuer!“) Kauf vor sich selbst rechtfertigen können.
VK: „Gute Wahl – die Matratze entlastet Schultern und Hüfte. Sie werden es merken und wieder ganz entspannt schlafen!“

Phase 5 – Kaufabschluss/ Verabschiedung

Situation: Der Kunde hat sich zu Waschmaschinen beraten lassen und kann sich nun nicht entscheiden. Die Maschine A war letzten Monat Testsieger bei der Stiftung Warentest.



Kaufabschluss

Verabschiedung

Phase 5 – Kaufabschluss/ Verabschiedung

Situation: Der Kunde hat sich zu Waschmaschinen beraten lassen und kann sich nun nicht entscheiden. Die Maschine A war letzten Monat Testsieger bei der Stiftung Warentest.

Empfehlung geben- Methode zum Kaufabschluss einsetzen. Ziel: Dem Kunden die Entscheidung erleichtern und zum Abschluss kommen.

VK: „Ich empfehle Ihnen die Waschmaschine A, da sie Testsieger beim aktuellen Waschmaschinentest der Stiftung Warentest war.“



Kaufabschluss

Verabschiedung

Phase 5 – Kaufabschluss/ Verabschiedung

Situation: Eine Kundin hat sich im Drogeriemarkt zu Cremes beraten lassen. In der Bedarfsermittlung war erkennbar, dass ihr insbesondere die Creme von Weleda sehr zugesagt hat, da diese Creme nur natürliche Inhaltsstoffe enthält, intensiv pflegt und nachhaltig produziert wird. Jetzt, wo es um den Kaufabschluss geht, steht sie ratlos vor den drei vorgelegten Cremes.



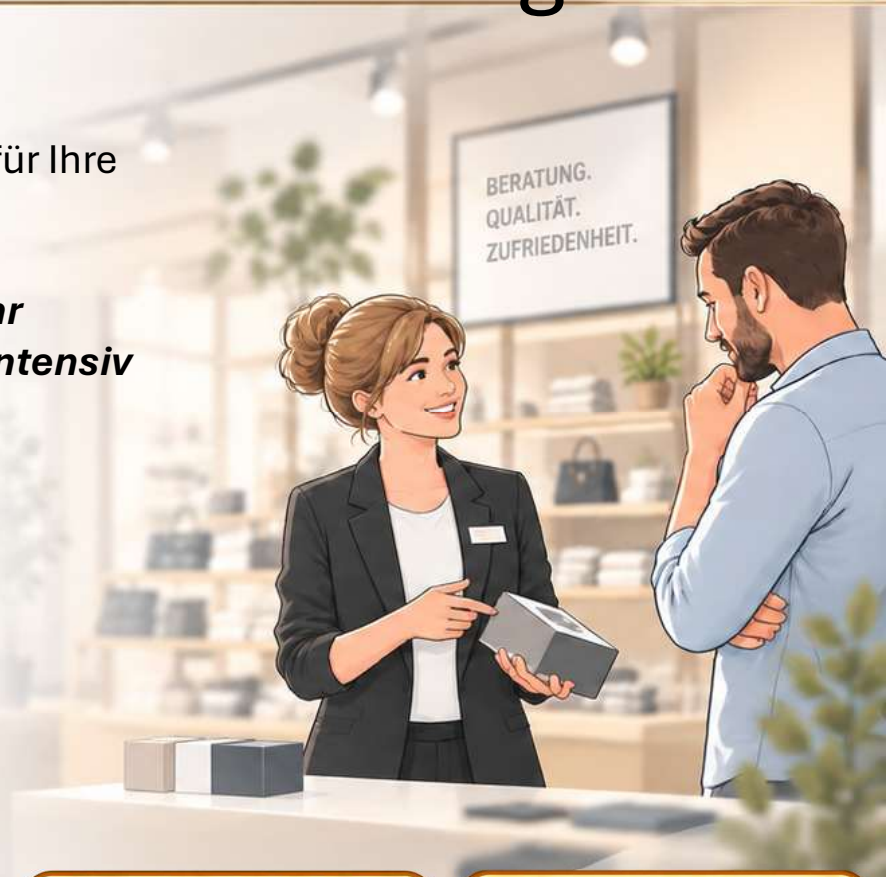
Kaufabschluss

Verabschiedung

Phase 5 – Kaufabschluss/ Verabschiedung

Zusammenfassung der wichtigsten Vorteile als Methode zum Kaufabschluss einsetzen. Ziel auch hier, der Kundin einen Impuls für Ihre Entscheidung geben.

VK: „Ich habe den Eindruck, dass die Weleda-Creme Ihnen sehr zugesagt, weil sie nur aus natürlichen Inhaltsstoffen besteht, intensiv pflegt und nachhaltig in Deutschland produziert wird.“



Kaufabschluss

Verabschiedung

Phase 5 – Kaufabschluss/ Verabschiedung

Situation: Ein Kunde hat sich nach eingehender Beratung für den Kauf eines neuen iPhones entschieden.



Kaufabschluss

Verabschiedung

Phase 5 – Kaufabschluss/ Verabschiedung

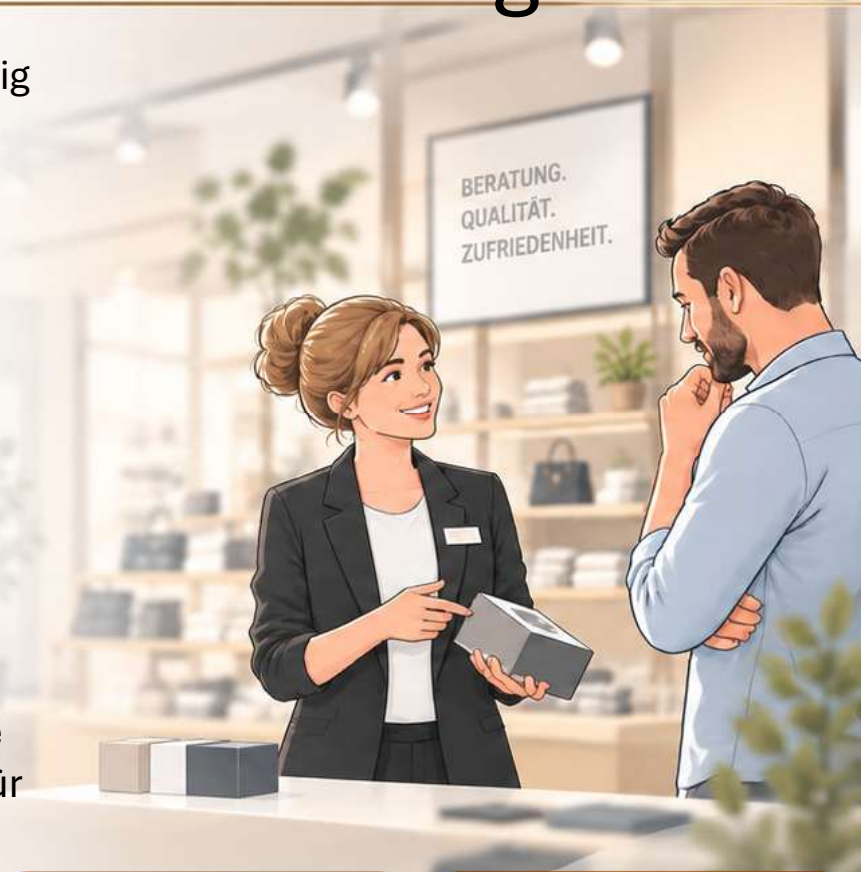
Sinnvolle Zusatzartikel (Zusatzartikel, die nicht zwingend notwendig sind um das Handy nutzen zu können) wären zum Beispiel:

- Handyhülle
- Displayschutzfolie
- Powerbank
- AirPods oder andere Kopfhörer
- AppleCare+ bzw. Geräteschutz

Zusatzangebot erfüllen mehrere Zwecke

- Kunde ist zufriedener, weil er das Produkt besser nutzen kann
- Geschäft macht mehr Umsatz
- Verkäufer kann seine Kompetenz zeigen und Kunden binden.

Der Verkäufer könnte das Zusatzangebot gleich an passender Stelle im Verkaufsgespräch machen oder aber nachdem der Kunde sich für den Kauf des Hauptprodukts entschieden hat.



Kaufabschluss

Verabschiedung

Phase 5 – Kaufabschluss/ Verabschiedung

Situation: Am Ende eines Beratungsgesprächs zu Backmischungen entscheidet sich die Kundin für eine Backmischung „Käsekuchen“, die nur die für einen Käsekuchen benötigten Trockenprodukte (Mehl, Zucker, Backpulver,…) enthält.

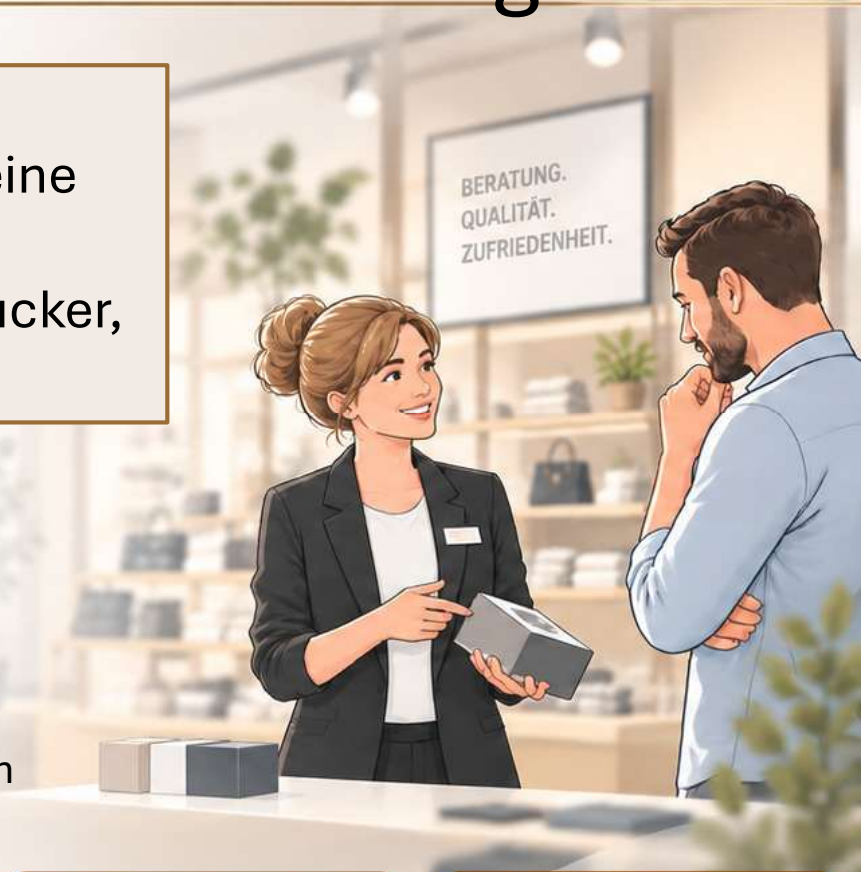


Kaufabschluss

Verabschiedung

Phase 5 – Kaufabschluss/ Verabschiedung

Situation: Am Ende eines Beratungsgesprächs zu Backmischungen entscheidet sich die Kundin für eine Backmischung „Käsekuchen“, die nur die für einen Käsekuchen benötigten Trockenprodukte (Mehl, Zucker, Backpulver,...) enthält.



Notwendige Zusatzartikel (Zusatzartikel, ohne die man das Hauptprodukt nicht nutzen kann). Ohne Butter und Eier kann man auch mit einer Backmischung keinen Kuchen backen.

Gerade diese Zusatzartikel darf der Verkäufer nicht vergessen anzubieten, das der Kunde sonst das Hauptprodukt gar nicht nutzen kann und sehr unzufrieden sein wird.

Kaufabschluss

Verabschiedung

Phase 5 – Kaufabschluss/ Verabschiedung

Situation: Ein älterer, gehbehinderter Kunde hat sich im Baumarkt für den Kauf eines Aufsitz-Rasenmähers zum Preis von 2499 EUR entschieden. Man merkt ihm an, dass er ein schlechtes Gewissen hat, so viel Geld für einen Rasenmäher auszugeben.



„Ich kann gut verstehen, dass 2499 € viel Geld sind. Durch den Aufsitz-Rasenmäher erleichtern Sie sich die Gartenarbeit jedoch erheblich.“

Kaufabschluss

Verabschiedung

Phase 5 – Kaufabschluss/ Verabschiedung

Situation: Eine Kundin hat sich für ein hochwertiges Abendkleid aus reiner Seide für einen Ball entschieden. Die Verkäuferin begleitet die Kundin zur Kasse und kassiert sie ab.



„Möchten Sie passend dazu noch einen Seidenschal oder eine elegante Handtasche?“

Kaufabschluss

Verabschiedung