Wiederholung Verkaufsgespräch



Phasen des Verkaufsgesprächs

Phase 1: Begrüßung und Kontaktaufnahme

Phase 2: Bedarfsermittlung

Phase 3: Warenvorlage und Argumentation

Phase 4: Einwandbehandlung und Preisnennung

Phase 5: Kaufabschluss und Verabschiedung



Phase 1

Begrüßung und Kontaktaufnahme

- Kunden- und umfeldorientierte Begrüßung
- verbal/ nonverbal
- warenbezogene, (kundenbezogene), allgemeine Kontaktaufnahme



Phase 2

Bedarfsermittlung

- direkte/ indirekte Bedarfsermittlung
- Kaufmotive ermitteln (emotionale/ rationale)
- Feedback
- Vertrauensauslöser



Phase 3

Warenvorlage und Argumentation

- kaufmotivbezogene Produktauswahl
- Regeln zur Warenvorlage beachten
- kundenbezogene Argumentation: „Für-Sie-Vorteilsformulierungen“



Phase 4

Einwandbehandlung und Preisnennung

- Echte/ unechte Einwände unterscheiden
- Methoden der Einwandbehandlung nutzen
- Methode der Preisnennung einsetzen



Phase 5

Kaufabschluss und Verabschiedung

- Abschlusstechnik einsetzen
- Ergänzungs- und Zusatzangebote
- Abschlussverstärker
- Verabschiedung erzeugt positive Nachwirkung
  → Kundenbindung!



Verkaufsgespräch

Gestik, Mimik, Körpersprache

- offene Körperhaltung, Gestik, Mimik
- Blickkontakt mit Kunden aufnehmen und halten während des VK-Gesprächs (nicht starren!)
- gesellschaftliche Distanz (ca. 1,0 bis 1,5m) zum Kunden wahren
- gepflegtes Äußeres
- freundliches Auftreten/ Motivation und Interesse zeigen
- Lautstärke anpassen/ deutlich sprechen



Verkaufsgespräch

Auf Kunde eingehen

Körpersprache des Kunden deuten

- Signalisiert der K. dass er angesprochen werden möchte?
    - suchend umschauen,
    - Kopf kratzen,
    - Kinn reiben, ...
- Signalisiert der K.; dass ihm unwohl ist, weil Ware nicht zusagt, Preis zu hoch ist oder er Einwände hat?
    - schaut von der Ware weg zu anderer Ware hin,
    - schaut sich suchend nach Ausgang um,
- Signalisiert der K. dass er kaufbereit ist?
    - Ware nicht mehr aus der Hand geben,
    - nach Portemonnaie greifen,
    - nach der Kasse umschauen, ...



Verkaufsgespräch

Ablauf und Haltung im Verkaufsgespräch

- Phasenabfolge soll ein Anhaltspunkt sein, jedoch läuft jedes Verkaufsgespräch anders ab und der VK. muss individuell reagieren, daraus **kann sich eine andere Reihenfolge ergeben!**
- Jeder Kunde soll sich ernst genommen, respektiert und gut beraten fühlen.

