

Effiziente Verkaufsberatung Kundenbedürfnisse erkennen

In unserem letzten Beitrag (OTC magaz'in Nr.2) haben wir Ihnen einige wichtige Merkmale einer erfolgreichen Gesamtberatung aufgezeigt (Zusatzverkäufe). Als wichtige Elemente eines erfolgreichen Verkaufsgesprächs haben wir definiert:

Diese Kommunikationstechniken, die erlernbar sind, vermitteln Ihrem Kunden das Gefühl, verstanden zu werden. Damit sind sie eine der Grundvoraussetzungen zur Schaffung eines vertrauensvollen Gesprächsklimas.



die Begrüssung, das 3x20-Prinzip, aktives Zuhören und die nonverbale Kommunikation.

Grundlagen der Kommunikation

Sie üben einen wissenschaftlichen und zugleich kommunikativen Beruf aus. Die Kommunikation scheint auf den ersten Blick einfach. Doch das täuscht: In Wahrheit ist sie kompliziert. Schon als Kinder lernen wir zwar sprechen, nicht aber kommunizieren. Sicher stellen Sie in der Praxis immer wieder fest, wie viel einfacher ein Verkaufsgespräch ist, wenn ein Kunde «die gleiche Wellenlänge» hat wie Sie. Diese «Wellenlänge» lässt sich kultivieren. Wie? Zunächst, indem wir uns im genauen Zuhören üben, dann durch gezieltes Nachfragen, Klären und Reformulieren.

Kundenbedürfnisse erkennen

Sämtliche Phasen des Verkaufsgesprächs sind wichtig. Besonders bedeutsam ist aber die Phase,

Frageformen:

Offene Frage: Wo haben Sie Schmerzen?

Geschlossene Frage: Haben Sie Kopfschmerzen?

Suggestivfrage: Möchten Sie die Wirkung von XY verstärken?

Alternativfrage: Möchten Sie lieber Lutsch- oder Brausetabletten?

in der die Kundenbedürfnisse festgelegt werden. Denn – Hand aufs Herz: Wie können Sie Ihrem Kunden ein Produkt empfehlen, das ihm wirklich gut tut, wenn Sie seine Situation gar nicht genau verstanden haben? Wirklich verstehen heisst, verschiedene Fragetechniken zu beherrschen, d.h., zum richtigen Zeitpunkt offene, geschlossene, Alternativ-, Suggestiv- und Echofragen zu stellen. Offene Fragen sollten Sie vor allem am Anfang stellen.

**Romain Ducret, Ausbilder
und professioneller Coach**

