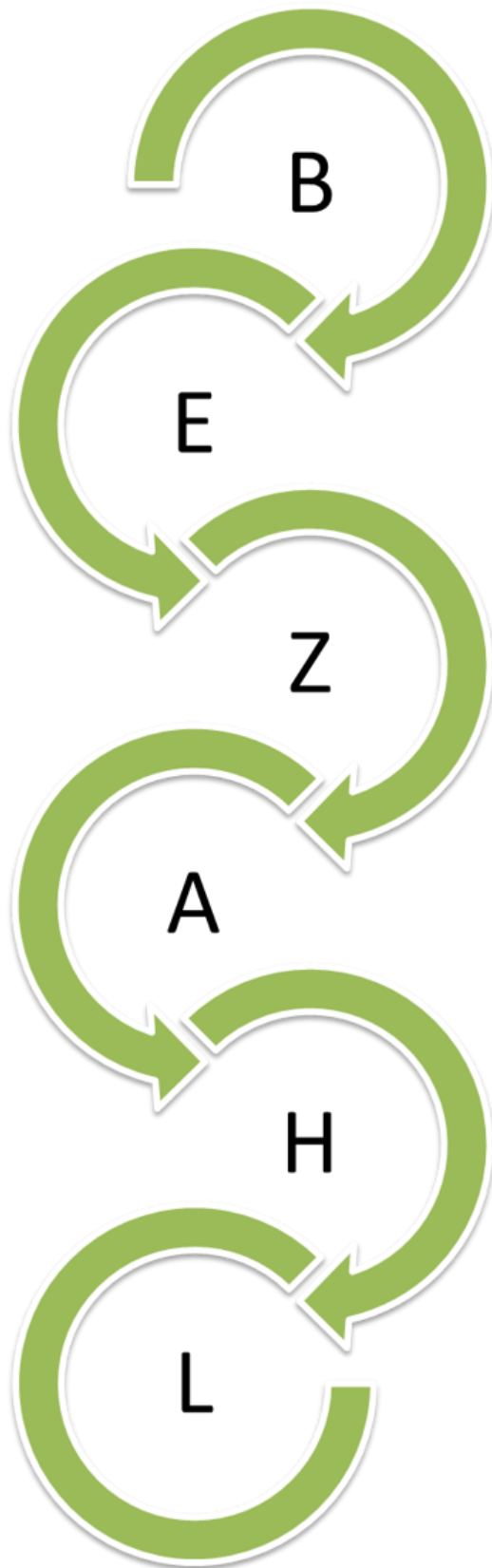


Verlauf eines erfolgreichen Verkaufsgesprächs



1. Phase: Begrüßung

- Positive Ausstrahlung – Sympathie gewinnen.
- Annäherung, Kontakt schaffen, Kontaktbrücken suchen.

2. Phase: Ermitteln der Kundenwünsche

- Welche Wünsche, Vorstellungen, Erwartungen hat der Kunde?
- Welche Motive bewegen ihn zum Kauf?
- Den Kunden richtig und intensiv befragen.

3. Phase: Zeigen möglicher Leistungen

- Präsentation der Leistungen für den Bedarf des Kunden,
- Regeln der Präsentation beachten.

4. Phase: Argumente für den Kauf

- Argumentation zur Wandlung von Leistungsmerkmalen in Kundenvorteile.
- Argumente zur Nennung des Verkaufspreises.
- Umgang mit Kundeneinwänden.

5. Phase: Hilfen für die Kaufentscheidung

- Entscheidungshilfen für den Kunden geben.
- Erfolgreicher Abschluss des Verkaufsgesprächs.

6. Phase: Liefern