

Agentur KunO

Ihr strategischer Partner für KundenOrientierung

Herzlich Willkommen

„Dann treffe ich mich mit dem Kunden“

kunO
VERTRIEB • BERATUNG • TRAINING



Corinna Dröge

Dann treffe ich mich mit dem Kunden

Thema:

Kundengespräche professionell führen

- Die Vorbereitung
- Im Gespräch
- Die Nachbereitung



Dann treffe ich mich mit dem Kunden

Zum Einstieg

Fragerunde an die „Gummibärchen“

- Wer sind Sie?
- Welche Erfahrungen haben Sie im Hinblick auf Kunden-/Verkaufsgespräche gemacht?



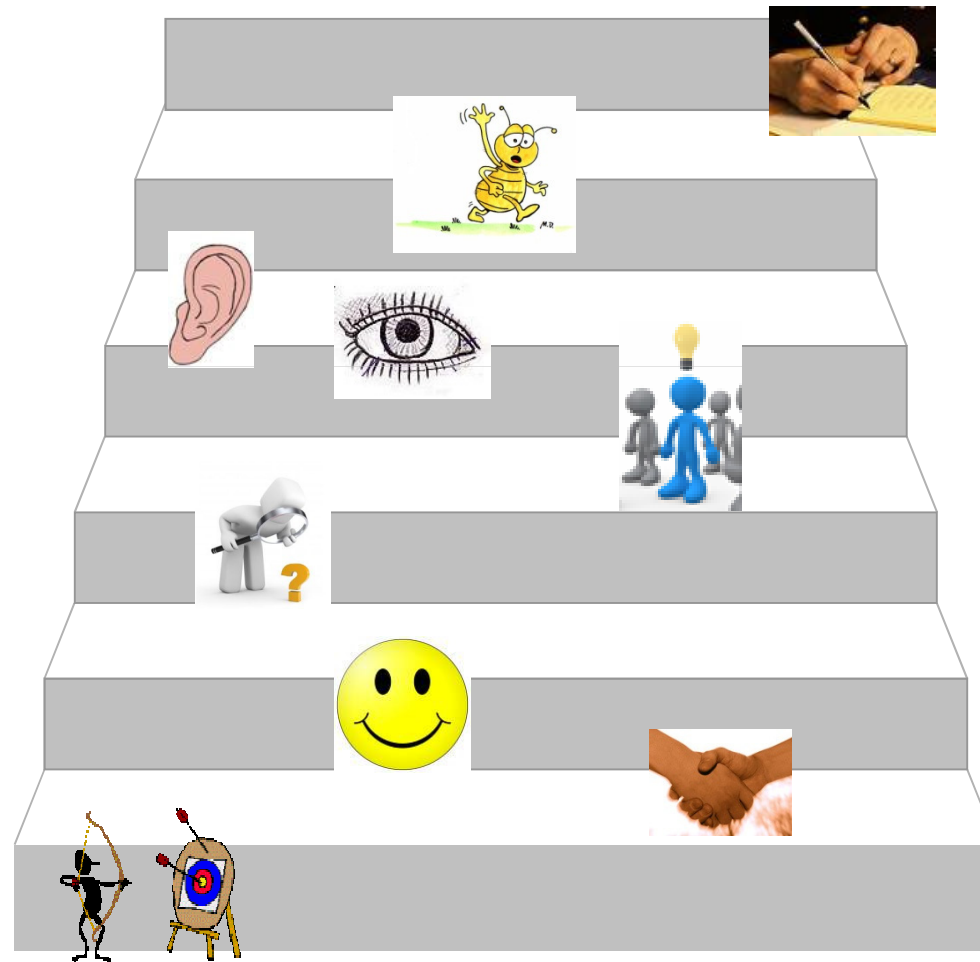
Dann treffe ich mich mit dem Kunden

Ziele der heutigen Veranstaltung:

- Impulse für Ihre Vorbereitung auf Kunden-/Verkaufsgespräche geben
- Gesprächsphasen verdeutlichen
- Wichtigkeit des Fragens erkennen
- Gemeinsamer Austausch

Dann treffe ich mich mit dem Kunden

Stufen eines Verkaufsgesprächs



Vorbereitung

Ziele

Im Gespräch

Begrüßung

Smalltalk

Analysieren

Angebot

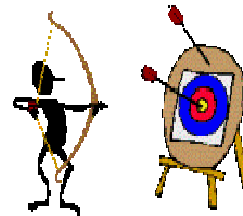
Abschluss

Verabschiedung

Nachbereitung

Dann treffe ich mich mit dem Kunden

80% des Erfolges macht die Vorbereitung aus!



- Wer sind meine Kunden?
- Was ist das Ziel meines Besuches?
- Welche Strategie benötige ich?
- Welche Hilfs-/Werbemittel benötige ich?

Dann treffe ich mich mit dem Kunden

Übung

Denken Sie an Ihren nächsten Termin...

1) Was ist Ihr Ziel?

Max. _____ **Min.**

Dann treffe ich mich mit dem Kunden

Die Vorbereitung vor dem Gespräch

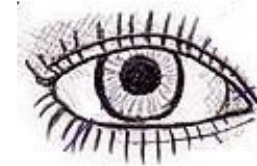
- Passende Kleidung, dem Anlass entsprechend
- Unterlagen bereitlegen
- Pünktlich anreisen
- Name des Ansprechpartners wissen!
- „Ich bin o.k. – du bist o.k.“



Dann treffe ich mich mit dem Kunden

Schaffen Sie eine gute Beziehung!

- Schauen Sie Ihren Kunden an
- Fester Handschlag
- Freundliche Begrüßungsformel
- Smalltalk
- Die richtige Formulierung:
Worum geht es heute?



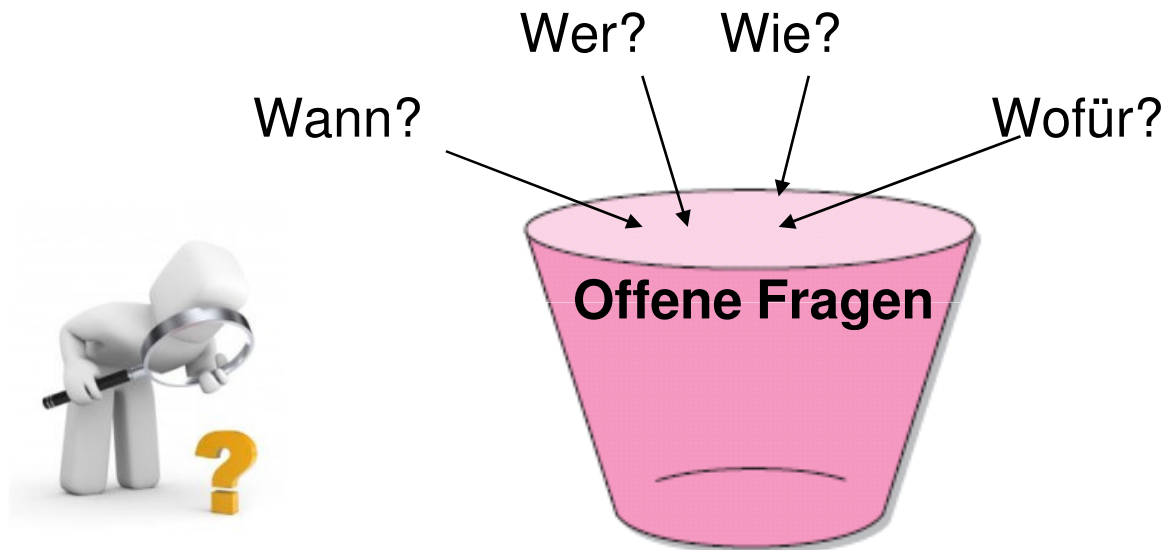
Dann treffe ich mich mit dem Kunden

**Wie erfahren Sie,
was Sie für den Kunden tun können?**

Fragen Sie ihn!

Dann treffe ich mich mit dem Kunden

W-Fragen im Einsatz...



Informationen sammeln
Bedarf erkennen!

Dann treffe ich mich mit dem Kunden

Übung

Denken Sie an Ihren nächsten Termin...

2) Welche Analyse-Fragen werden Sie stellen?

Dann treffe ich mich mit dem Kunden

Wer fragt, der führt!

Wer?

Wie?



Passende Angebote unterbreiten

A1 oder A2

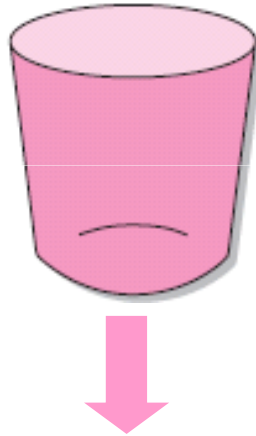
(A3)



Dann treffe ich mich mit dem Kunden

Zum Abschluss kommen

Geschlossene oder
Alternativ-Fragen



Antworten:
„Ja/Nein?“ „
„Heute oder morgen?“

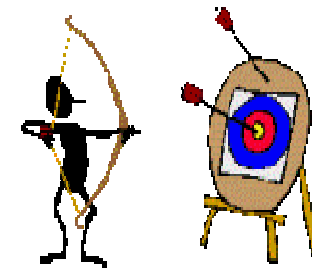
**Auftrag
„abholen“**

Dann treffe ich mich mit dem Kunden

Übung

Denken Sie an Ihren nächsten Termin...

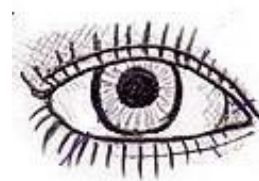
3) Welche Abschlussfragen stellen Sie?



Dann treffe ich mich mit dem Kunden

Einwände – Was können Sie tun?

- Einwänden positiv begegnen
- Prüfen, Einwand oder Vorwand?
- Sachlich „behandeln“
- Nachfragen
- Körpersprache beobachten
- Aktiv zuhören
- Kaufsignale erkennen



Dann treffe ich mich mit dem Kunden

Helfen Sie dem Kunden genau Ihr Angebot toll zu finden!

- Was ist sein Nutzen?
- Was sind seine Vorteile, wenn er bei Ihnen kauft?

Dann treffe ich mich mit dem Kunden

Hinterlassen Sie ein gutes Gefühl!

- Treffen Sie eine Vereinbarung.
- Seien Sie konkret.
- Fassen Sie zusammen.
- Loben Sie seine Entscheidung.
- Verabschieden Sie sich so oder so freundlich.

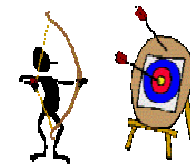


Dann treffe ich mich mit dem Kunden

Die Nachbereitung

- Reflektieren Sie:
 - Was war Ihr Ziel?
 - Was haben Sie erreicht?
 - Was ist jetzt von wem zu tun?

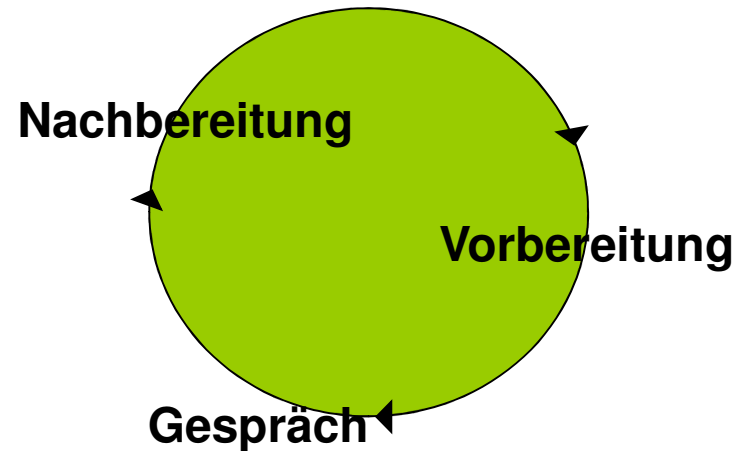
- Dokumentieren Sie Ihre Ergebnisse – verständlich auch für Dritte.



Dann treffe ich mich mit dem Kunden

Bitte bedenken Sie:

Nach dem Gespräch ist
vor dem Gespräch



So bleiben Sie gemeinsam in Bewegung!

Dann treffe ich mich mit dem Kunden

Austausch

Denken Sie an Ihre Erfahrungen...

4) Tauschen Sie sich in einer kleinen Gruppe einige Minuten über Ihre Erfahrungen und den Vortrag aus.

Welche Fragen gibt es noch?

Dann treffe ich mich mit dem Kunden



Für weitere Fragen, sprechen Sie uns gerne an:



Ab sofort finden Sie uns in der Hohenzollernstr. 11.
im neu gegründeten Gütersloher



Dann treffe ich mich mit dem Kunden

**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!**

- *Corinna Dröge* -