



Darum kommen Informationen im Verkaufsgespräch unvollständig an:

1. Die Körpersprache des Verkäufers stimmt nicht mit dem Inhalt seiner Aussagen überein.
2. Das Outfit des Verkäufers entspricht nicht den angekündigten Qualitätswerten des Angebotes.
3. Der Verkäufer redet zu viel.
4. Der Verkäufer verwendet Begriffe /Formulierungen, für die der Kunde keine inneren Bilder aufbauen kann.
5. Der Kunde wird von permanenten Unterbrechungen / Telefonaten abgelenkt.
6. Der Verkäufer spricht nur von sich, von seinem Unternehmen und von seinem Produkt.
7. Der Verkäufer informiert nicht zielgenau, sondern nach der Methode: „Viel hilft viel.“
8. Der Verkäufer kennt noch nicht die echten Motive des Kunden.
9. Die Wellenlänge stimmt nicht.
10. Der Kunde steht unter Zeitdruck.

Viele Menschen sind zu gut erzogen, um mit vollem Mund zu sprechen. Aber sie haben keine Bedenken, es mit leerem Kopf zu tun!
Oscar Wilde

Denken sie mit dem Kopf Ihres Kunden:

- ▶ Vermeiden sie technische Begriffe, die missverständlich interpretiert werden können.
- ▶ Argumentieren Sie mit der Wortwahl des Kunden.
- ▶ Hüten Sie sich vor firmeninternen Begriffen und Abkürzungen.
- ▶ Vermeiden Sie Fachchinesisch und Imponierdeutsch (Denglisch).
- ▶ Bevorzugen Sie kurze Sätze und achten Sie darauf, nie länger als 20 Sekunden am Stück zu sprechen.
- ▶ Haben Sie den Mut zu schweigen, damit der Kunde Ihre Aussagen verdauen kann.

Der Kunde und der Verkäufer leben immer in unterschiedlichen Wahrnehmungswelten. Viele für den Verkäufer selbstverständliche Fakten sind für den Kunden zunächst nur lose Behauptungen.