

Servicepool

Unvollständige Informationen im Verkaufsgespräch

von Hans Fischer



Darum kommen Informationen im Verkaufsgespräch unvollständig an.

1. Die Körpersprache des Verkäufers stimmt nicht mit dem Inhalt seiner Aussagen überein. Fehlender Blickkontakt, eine geschlossene Körpersprache und Nervositätssignale (Hände im Gesicht, unruhige Körperbewegungen) lenken von Inhalt der Aussage ab.
2. Das Outfit des Verkäufers entspricht nicht den angekündigten Qualitätswerten des Angebotes. Viele Verkäufer meinen, genau so nachlässig gekleidet sein zu müssen, wie viele Kunden. Starke Verkäufer legen immer Wert auf wertig wirkende Kleidung.
3. Der Verkäufer redet zu viel.
4. Der Verkäufer verwendet Begriffe/Formulierungen, für die der Kunde keine inneren Bilder aufbauen kann. Ein abschreckendes Beispiel sind die vielen IT-Spezialisten.
5. Der Kunde wird von permanenten Unterbrechungen/Telefonaten abgelenkt. Er muss sich nach jeder Unterbrechung wieder neu auf den Verkäufer einstellen.
6. Der Verkäufer spricht nur von sich, von seinem Unternehmen und von seinem Produkt. Den Kunden interessiert nicht das, was der Verkäufer bietet, sondern nur der Nutzen, den er davon hat.
7. Der Verkäufer informiert nicht zielgenau, sondern nach der Methode: „Viel hilft viel.“
8. Der Verkäufer kennt noch nicht die echten Motive des Kunden. Der Hauptgrund ist, er fragt zu wenig.
9. Die Wellenlänge stimmt nicht.
10. Der Kunde steht unter Zeitdruck. Vielleicht ist es dann besser, das Gespräch zu vertagen.

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.



Kontakt zum Autor:

HANS-FISCHER-SEMINARE
St. Wendelinstrasse
986932 Pürgen-Lengenfeld



Fon: 08196 998210

Fax: 08196 998212

<http://www.fischerseminare.de/>

Bildquelle: © Rainer-Sturm www.pixelio.de