

Checkliste für effektive Kundengespräche

✓ Souveräne Gesprächsführung auch bei „typischen Kassenkunden“

Beherrschen Sie eine kundenorientierte, aktive Gesprächsführung, wenn der Kunde Sie direkt mit dem Wunsch eines Kassengerätes konfrontiert? (Kompletter Gesprächsleitfaden in unserem [Webinar: Der direkte Weg zum glücklichen Kunden](#))

⌋ Wichtig ⌋ Genau das Gegenteil erreichen Sie mit Aussagen wie:

„Sie sollten auf jeden Fall auch andere Geräte testen“ oder „Für einfache Gesprächssituationen reicht...“

✓ Mit dem Wording des Gesprächseinstiegs stellen Sie die Weichen!

Wie erklären Sie den Ablauf der Hörgeräteanpassung?

Sprechen Sie anstelle der **Notwendigkeit** des Vergleiches von der **Möglichkeit** des Vergleiches!

✓ Verkaufsstrategie die den Kundentyp berücksichtigt

Sie behandeln alle Kunden gleich? Dann willkommen im Mittelmaß!

Kundenorientiert und effizient zu verkaufen, verlangt die Umsetzung einer klaren Strategie, welche sich am Kundentyp und den Rahmenbedingungen orientiert. (Erfahren Sie mehr über die zielathische Erfolgsstrategie im [Webinar: Souverän im Preisgespräch](#))

⌋ Achtung ⌋ Eine falsche Umsetzung der Top Down Strategie hat in der Hörakustik einen negativen Effekt auf den Durchschnittspreis und die Kundenbeziehung!

✓ Trainieren statt variieren!

Der Kunde ist mit dem Komfortgerät nicht zufrieden, und möchte was anderes testen?

⊖ STOP ⊖ Vor dem Wechsel hinterfragen Sie die Wünsche und optimieren Sie das bereits getragene Gerät.

✓ Nie mehr als zwei Geräte im direkten Vergleich

Wenn Sie in die Situation kommen, dass der Kunde unbedingt ein drittes Gerät testen möchte, lassen Sie von den zwei bereits getragenen Geräten einen bisherigen Favoriten auswählen. So haben Sie nie mehr als zwei Gerät im Vergleich.

⌋ Tipp ⌋ Verstärken Sie den gewählten Favoriten mit Ihrer persönlichen Empfehlung. Oft braucht es dann gar keinen weiteren zeitaufwändigen Vergleich.

✓ Negative Nutzenargumentation beherrschen

Das passende Gerät ist gefunden, und jetzt hat der Kunde eine Werbung gesehen, oder einen Tipp des Nachbarn bekommen? Loben Sie das neue Gerät in Bereichen, welche der Kunden nicht braucht.

✓ Leistung aufzeigen und Abschluss aktiv einleiten

Menschen haben Angst vor Entscheidungen, da sie Veränderungen mit sich bringen. Zeigen Sie auf, was bereits getan und erreicht wurde, und leiten Sie dann mit einem persönlichen Statement den Abschluss ein.

(Kompletter Gesprächsleitfaden in unserem [Webinar: Der direkte Weg zum glücklichen Kunden](#))

✓ Vom Überreden zum Überzeugen

Nutzen Sie Ihren Expertenstaus und arbeiten Sie mit einer überzeugenden Argumentationstechnik:

Bestätigungsfrage => Argumentation => Bezug zum Kundenumfeld => Konsens => Empfehlung

⌋ Tipp ⌋ Weniger ist mehr! 2 Argumente bezogen auf das Umfeld des Kunden überzeugen mehr als 10 tolle Features.

✓ Souverän bei Preis- & Abschlusswiderständen &

Im Preis- / Rabattgespräch braucht der Kunde einen Berater der sich seiner Sache sicher ist. Mit dem sofortigen Angebot einer billigeren Alternative disqualifizieren Sie sich selbst! (Tipp: [Webinar: Souverän im Preisgespräch](#))

Wo liegen Ihre Optimierungsbereiche? Schon kleine Veränderungen bewirken viel!

⌋ **Tipp** ⌋ Nutzen Sie unsere **interaktiven Webinare** und erhalten Sie das **Rüstzeug** für effektive Gespräche welche Ihre **Kunden zu Fans** machen! [Infos & Termine](#)