

# Checkliste für effektive Kundengespräche

für weniger Abbrüche und mehr erfolgreiche Anpassungen in nur wenigen Terminen

## ✓ 01. Hören ist Leben

Verkaufen Sie dem Kunden kein „verschriebens Produkt für Hörbehinderte“. Verkaufen Sie Ihrem Kunden soziale Teilhabe (Gespräche mit Freunden und Enkeln), Naturerlebnis (das Zwitschern der Vögel und Rauschen der Bäume) oder Lifestyle (Telefon, TV und andere Features).

## ✓ 02. Souveräne Gesprächsführung auch bei „typischen Kassenkunden“

Reagieren Sie kundenorientiert und führen Sie das Gespräch auf die Bedürfnisse und Lebenssituation Ihres Kunden, wenn dieser nach einem Kassengerät fragt. Vermeiden Sie dabei Aussagen wie „Sie sollten auf jeden Fall auch andere Geräte testen.“ oder „Für einfache Gesprächssituationen reicht...“.

## ✓ 03. Mit dem Wording des Gesprächseinstiegs stellen Sie die Weichen

Erklären Sie den Ablauf der Hörgeräteanpassung. Nehmen Sie dem Kunden die Angst vor dem Unbekannten. Sprechen Sie anstelle der Notwendigkeit des Vergleiches von der Möglichkeit des Vergleiches.

## ✓ 04. Verkaufsstrategie die den Kundentyp berücksichtigt

Sie behandeln alle Kunden gleich? Das ist nicht im Interesse Ihres Kunden. Kundenorientiert und effizient zu verkaufen, verlangt die Umsetzung einer klaren Strategie, welche sich am Kundentyp und den Rahmenbedingungen orientiert.

## ✓ 05. Trainieren statt variieren

Der Kunde ist mit dem Komfortgerät nicht zufrieden, und möchte was anderes testen? Hinterfragen Sie vor dem Wechsel die Wünsche und optimieren Sie zunächst das bereits getragene Gerät.

## ✓ 06. 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 Geräte im Vergleich. Tipp: Verstärken Sie den gewählten Favoriten mit Ihrer persönlichen Empfehlung. Oft braucht es dann gar keinen weiteren zeitaufwändigen Vergleich.

## ✓ 07. 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.

# Checkliste für effektive Kundengespräche

für weniger Abbrüche und mehr erfolgreiche Anpassungen in nur wenigen Terminen

✓ **08. Leistung aufzeigen und Abschluss aktiv einleiten**

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

✓ **09. Vom Überreden zum Überzeugen**

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

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

Weniger ist mehr. Zwei Argumente bezogen auf den Kunden überzeugen mehr als 10 tolle Features.

✓ **10. Souverän bei Preis- & Abschlusswiderständen**

Im Preis- / Rabattgespräch braucht der Kunde mit Ihnen einen Berater der sich seiner Sache sicher ist. Mit dem sofortigen Angebot einer billigeren Alternative disqualifizieren Sie sich selbst. Bleiben Sie bei Ihren Empfehlungen. Das stärkt auch das Vertrauen Ihres Kunden.

Wo liegen Ihre Optimierungsbereiche? Schon kleine Veränderungen bewirken viel. Nutzen Sie unsere interaktiven Webinare und erhalten Sie das Rüstzeug für effektive Gespräche.

## Machen Sie Ihre Kunden zu Fans

Nehmen Sie jetzt Kontakt auf »