



Selbstcoaching-Tool

Kundenorientierte Beratung

Eigentlich ganz einfach: Wenn Sie hinter Ihrem Produkt stehen und Ihren Kunden ernst nehmen, sind Sie auf Erfolgskurs

Die Basis für erfolgreiches Verkaufen ist, selbstbewusst die eigenen Produkte anzubieten und dabei auf den Kunden und seine Bedürfnisse einzugehen. Beachten Sie dabei folgende Punkte:

1. **Hören Sie Ihrem Kunden gut zu:** Was erzählt er, mit welchem Anliegen kommt er, was hören Sie zwischen den Zeilen?
2. **Stellen Sie Ihrem Kunden gezielt Fragen:** Welche Punkte sind für ihn von großer Bedeutung? Was würde ihn veranlassen, sich für ein bestimmtes Produkt zu entscheiden?
3. **Lernen Sie Ihren Kunden kennen:** Auf welcher Ebene trifft er seine Entscheidungen, eher rational oder eher emotional? Liefern Sie Argumente, die diese jeweiligen Vorlieben berücksichtigen.
4. **Nehmen Sie Zweifel und Bedenken des Kunden auf:** „Behandeln“ Sie diese mit entsprechenden Argumenten.
5. **Abschluss:** Fragen Sie den Kunden, was er noch braucht, um seine Entscheidung für das Produkt zu treffen.
6. **Gegencheck:** Trauen Sie sich, dem Kunden von einem Produkt abzuraten, wenn Sie merken, dass er damit nicht glücklich wird.

Diese Techniken sind auch in anderen Verhandlungs- oder Gesprächssituationen sehr gut anwendbar und führen zu einer Stärkung der Beziehungsebene zwischen Ihnen und Ihrem Gegenüber. Auf dieser Grundlage können Sie dann auch sachliche Themen leichter miteinander angehen – und erfolgreicher.