



## 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.