# KundengeSpräch

**Kennzeichnen** Sie aus der Perspektive des Verkäufers:

* die einzelnen Phasen des Verkaufs- bzw. Beratungsgespräches,
* die Fragearten.

|  |  |
| --- | --- |
| Felix Berger ist Leiter der Abteilung IT-Systems und bei der FTC GmbH. Er ist zentraler Ansprechpartner für Kunden und verantwortlich für Kundenberatung, Ausgestaltung und Umsetzung der Kundenaufträge. Heute ist er auf dem Weg zu einem Kunden. Dieser ist Alexander Wizorek. Er ist Geschäftsführer der Easy2Learn GmbH. | |
| W = Herr Wizorek  B = Herr Berger (Berater) | Gesprächsphasen, Fragearten |
| W: „Guten Tag Herr Berger. Schön, dass Sie so schnell kommen konnten.“    B: „Guten Tag Herr Wieczorek. Das ist doch selbstverständlich. Wie geht es Ihnen?    W: „Ach, wissen Sie, aktuell läuft es ganz gut bei uns. Unsere Trainer können wieder Präsenzkurse in den Räumen ausrichten. Und darüber sind nicht nur die Teilnehmer und die Trainer glücklich, wir auch.“    B: „Das kann ich mir gut vorstellen, dass das Ihre Stimmung hebt. Das kann man ja vom Wetter nicht unbedingt sagen.“    W: „Ja, da haben Sie wirklich recht. Aber lassen Sie uns zu meiner Anfrage kommen.“    B: „Ja, gerne. Also, Sie möchten für einen zweiten Schulungsraum 15 Laptops mit einer entsprechenden Grafikkarte bei uns kaufen, um aufwendige Anwendungen auf diesen Geräten zu nutzen. Habe ich Sie am Telefon richtig verstanden?“  W: „Genau. Auf den Laptops soll z.B. auch die Software Ansys laufen. Sie werden diese Software sicherlich kennen.“  B: „Ehrlich gesagt, kannte ich diese Software bis vor einer Woche nicht. Ich habe mich jedoch erkundigt. Und da habe ich gleich noch eine Frage. Sollen die Laptops dann auch an das Netzwerk bei Ihnen angeschlossen werden?“  W: „Ja, diese sollen Sie auch anschließen.“  B: „So, das habe ich schon mal notiert. … Dann habe ich ein Modell mitgebracht, welches ich Ihnen gleich vorführen kann.“  Herr Berger packt einen Laptop aus, stellt ihn auf den Tisch und startet ihn.  W: „Oh, der sieht gut ja gut aus. Ist das ein besonderes Design?“  B: „Ja, wir haben für die Laptops, die wir verkaufen, ein spezielles Gehäuse. Dieses wird von einer Firma in Brandenburg hergestellt.“  W: „Das gefällt mir. Aber sagen Sie, das Gerät ist ja schon beim Hochfahren ziemlich laut. Woran liegt denn das?“  B: „Das liegt an der Grafikkarte. Ist der Laptop für Sie zu laut?“  W: „Ja, eindeutig. Wenn 15 Personen einen solchen Laptop nutzen, dann wird es im Raum zu laut.“  B: „Dann kann ich Ihnen das gleiche Modell auch mit einer weniger leistungsstarken Grafikkarte anbieten.“  W: „Meinen Sie, dass auf dem anderen Modell unsere Software auch läuft?“  B: „Ja, natürlich. Denn das war doch Ihre Hauptanforderung, oder?“  W: „Genau.“  B: „So, das Modell würde dann 2300,00 Euro kosten. Da Sie bei uns schon Kunde sind, kann ich Ihnen einen Rabatt in Höhe von 10% pro Gerät einräumen. Nehmen Sie das Angebot an?“  W: „Trotz Rabatt ist das ja noch ziemlich teuer…“  B: „Was sagen Sie zu einer kostenlosen Lieferung? Würden Sie dann das Angebot annehmen?“  W: „Ja, das ist dann ein gutes Angebot.“  B: „Soll ich das Angebot auch direkt an Sie schicken?“  W: „Ja, ich werde das dann weiterleiten an unsere Technik-Kollegen zur technischen Prüfung.“  B: „Das ist gut. Ich melde mich noch heute im Verlaufe des Tages bei Ihnen. Und ich fasse noch einmal kurz zusammen: Sie möchten 15 Laptops, geräuscharm, auf denen die Software Ansys läuft. Der Preis pro Gerät ist 2.300 Euro. Dazu kommt ein Rabatt von 10% pro Gerät und die kostenlose Lieferung zu Ihnen ins Haus. Sind Sie zufrieden mit diesem Angebot?“  W: „Ja, genauso haben wir es besprochen.“  Herr Berger packt den Laptop wieder ein.  B: „Ich bedanke mich für Ihren Auftrag. Wie gesagt, Sie hören noch heute von mir. Bleiben Sie gesund. Auf Wiedersehen.“  W: „Auf Wiedersehen, Herr Berger.“ | Gesprächseröffnung (Smalltalk)  Offene Frage  Smalltalk  Smalltalk  Ziel: angenehmes Gesprächsklima  Bedarfsanalyse  Kontrollfrage  Geschlossene Frage & Informationsfrage  Präsentationsphase  Geschlossene Frage & Informationsfrage  Kontrollfrage  Gesprächsabschlussphase Suggestivfrage  Einwand  Geschlossene Frage  Zusammenfassung  Suggestivfrage  Abschluss |