



PHASE 01 CHECK-IN

Kunden wahrnehmen	★★★★★
Auf Kunden zugehen	★★★★★
Freundlich begrüßen	★★★★★
Wohlfühl-Atmosphäre schaffen	★★★★★
Gut aufgehoben Gefühl schaffen	★★★★★
Getränke anbieten	★★★★★
Smalltalk führen	★★★★★
Digitales Welcome nutzen	★★★★★
Kunden im DWM anlegen	★★★★★
Erscheinungsbild	★★★★★
Auftreten	★★★★★
Shopauftritt	★★★★★

PHASE 02 BEDARFS- & UMFELDANALYSE

Fokus auf Kunden	★★★★★
Keine Systemnutzung	★★★★★
10 Informationen erfassen	★★★★★
Infos übertragen	★★★★★
Anliegen aufnehmen	★★★★★
Wünsche erfragen	★★★★★
Bedürfnisse erfragen	★★★★★
PK/GK identifizieren	★★★★★
Kaufmotive erkennen	★★★★★
Bedarf	★★★★★
Umfeld	★★★★★
Bestand	★★★★★
Gesprächsnotiz	★★★★★
Systemcheck	★★★★★
Bestand vervollständigen	★★★★★
Magenta View	★★★★★
KEK aktualisieren	★★★★★
Glasfaser prüfen	★★★★★
Systeme beherrschen	★★★★★

PHASE 03 LÖSUNG ERARBEITEN

Infos zusammenfassen	★★★★★
Bildabgleich	★★★★★
JA einholen	★★★★★
Weitere Wünsche	★★★★★
Cross-Selling	★★★★★
Upselling	★★★★★
Versteckte Bedarfe	★★★★★
Geduld erbitten	★★★★★
Experten einbinden	★★★★★

PHASE 04 LÖSUNG VORSTELLEN

Lösung ohne Preis	★★★★★
Lösung skizzieren	★★★★★
Nutzen hervorheben	★★★★★
Shop live nutzen	★★★★★
Shop digital nutzen	★★★★★
Erlebbar machen	★★★★★
Finaler Bildabgleich	★★★★★
Weitere JA	★★★★★

PHASE 05 ANGEBOT VORSTELLEN

Ins Angebotstool ★★★★★

Aktionen nutzen ★★★★★

Angebot mit Preisen ★★★★★

PHASE 06 EINWANDBEHANDLUNG

Einwände unterscheiden ★★★★★

Nonverbal beachten ★★★★★

Einwände annehmen ★★★★★

Einwandmethoden ★★★★★

PHASE 07 ABSCHLUSS & BUCHEN

Alternativfragen ★★★★★

Abschlussfrage ★★★★★

Stille aushalten ★★★★★

Buchen ★★★★★

Qualitätsstandards ★★★★★

PHASE 08 KUNDENBINDUNG

Bestärken	★★★★★
Folgekontakte	★★★★★
Kundenzuführung	★★★★★
BKM	★★★★★
OTV	★★★★★
Leads	★★★★★
POM	★★★★★
Weiterempfehlung	★★★★★
Feedback erklären	★★★★★
SMS	★★★★★
Anruf	★★★★★
Verabschieden	★★★★★
Zur Tür begleiten	★★★★★