|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Verkäufer** | | | |
|  | **D** | **I** | **S** | **G** |
| **1 Presales**  Zusätzlich zum AIV-Standard | Wesentliches ist gut vorbereitet, Details bereithalten, falls erforderlich. Agenda kurz und knapp vorab vorschlagen und Feedback erbitten.  Programmierung:  Kunde hat die gefühlte Kontrolle und will schnell zum Ergebnis kommen, im Hintergrund führen, Reibungsfläche bieten  Erwartung des Kunden an mich:  Sparringspartner, schnelle Resultate, Alternativen, sportlichen Wettberwerb | Wesentliches ist gut vorbereitet, Details bereithalten, falls erforderlich. Agenda kurz und knapp vorab vorschlagen und Feedback erbitten.  Programmierung:  Kunde hat die gefühlte Kontrolle und will schnell zum Ergebnis kommen, im Hintergrund führen, ausdrucksstarkes Auftreten, aufgabenorientiert, sparsam mit Emotionen  Erwartung des Kunden an mich:  Sparringspartner, schnelle Resultate, Alternativen, nicht rumeiern und meine Zeit stehlen | Wesentliches ist gut vorbereitet, Details bereithalten, falls erforderlich. Agenda kurz und knapp vorab vorschlagen und Feedback erbitten.  Programmierung:  Kunde hat die Kontrolle und will schnell zum Ergebnis kommen, sparsam mit Emotionen, auf den Punkt kommen, auf Wesentliches konzentrieren, klar und direkt sprechen, positiv bleiben, nach vorne denken und handeln, wenig Persönliches, eigenes Tempo erhöhen, Gas geben  Erwartung des Kunden an mich:  Sparringspartner, schnelle Resultate, Alternativen, mehr Mut und Reibung | Wesentliches ist gut vorbereitet, Details bereithalten, falls erforderlich. Agenda kurz und knapp vorab vorschlagen und Feedback erbitten.  Programmierung:  Kunde hat die Kontrolle und will schnell zum Ergebnis kommen, auf den Punkt kommen, klar und direkt sprechen, auf Wesentliches konzentrieren, nach vorne denken und handeln, nicht in Details verlieren, eigenes Tempo erhöhen, Gas geben  Erwartung des Kunden an mich:  Sparringspartner, schnelle Resultate, Alternativen, geht nicht gibt´s nicht |
| **2 Kontakt** | Kurzes Warmup, schnell zur Sache kommen | Kurzes Warmup, nicht über `das Wetter` reden, schnell zur Sache kommen | Kurzes Warmup, nichts Persönliches anbringen, schnell zur Sache kommen, nicht zu unterwürfig | Kurzes Warmup, nicht verkrampfen, aktiv bleiben, etwas lockern |
| **3 Bedarf** | Bedarfe direkt erfragen, schnell auf den Punkt bringen, Wesentliches zusammenfassen | Bedarfe direkt erfragen, schnell auf den Punkt bringen, beim Thema bleiben, auf Ungeduld des Kunden achten, mitschreiben | Bedarfe direkt erfragen, schnell auf den Punkt bringen, auf Ungeduld des Kunden achten, nicht in Details verzetteln, mitschreiben | Bedarfe direkt erfragen, schnell auf den Punkt bringen, auf Ungeduld des Kunden achten, nicht in Details verzetteln |
| **4 Angebot** | Chancenstrategie, Optionen aufzeigen  Präsentation vom Groben (=Überschriften) bei Bedarf ins Feine (=Details), bei Ungeduld des Kunden Tempo beschleunigen, Optionen aufzeigen, Ergebnisse klar herausstellen, kaufen lassen  Nutzen:  Effizienz, Ersparnisse, schnelle Gewinne, Chancen, eigener Machtgewinn, Kontrolle haben | Chancenstrategie, Optionen aufzeigen  Präsentation vom Groben (=Überschriften) bei Bedarf ins Feine (=Details), bei Ungeduld des Kunden Tempo beschleunigen, Optionen aufzeigen, nicht herumeiern, nicht abschweifen, auf die Sache konzentrieren, Ziel ist verkaufen, nicht eine gute Beziehung! kaufen lassen  Nutzen:  Effizienz, Ersparnisse, schnelle Gewinne, Chancen, eigener Machtgewinn, Kontrolle haben | Chancenstrategie, Optionen aufzeigen  Präsentation vom Groben (=Überschriften) bei Bedarf ins Feine (=Details), bei Ungeduld des Kunden Tempo beschleunigen, Optionen aufzeigen, Vorteile und Zielerreichung des Kunden betonen, nicht herumeiern, nicht umfallen, kaufen lassen  Nutzen:  Effizienz, Ersparnisse, schnelle Gewinne, Chancen, eigener Machtgewinn, Kontrolle haben | Chancenstrategie, Optionen aufzeigen  Präsentation vom Groben (=Überschriften) bei Bedarf ins Feine (=Details), bei Ungeduld des Kunden Tempo beschleunigen, Optionen aufzeigen, Vorteile und Zielerreichung des Kunden betonen, ihn nicht mit Details aufhalten, kaufen lassen  Nutzen:  Effizienz, Ersparnisse, schnelle Gewinne, Chancen, eigener Machtgewinn, Kontrolle haben |
| **5 Einwände** | Einwände ernst nehmen und schnelle Lösungen anbieten, Der Kunde hat immer Recht und das letzte Wort (nicht ich) | Einwände ernst nehmen und schnelle Lösungen anbieten, Der Kunde hat Recht und das letzte Wort, seine rationale Art nicht persönlich nehmen, keine Ausflüchte | Einwände ernst nehmen und schnelle Lösungen anbieten, Der Kunde hat Recht und das letzte Wort, engagiert bleiben, nicht umfallen, keine Angst er beißt nicht | Einwände ernst nehmen und schnelle Lösungen anbieten, der Kunde hat Recht und das letzte Wort, ihm nichts beweisen wollen, engagiert bleiben |
| **6 Abschluß** | Entscheidet schnell aufgrund von Fakten, Wahlmöglichkeiten lassen, Kunde entscheidet, schnell und direkt zum Abschluß kommen | Entscheidet schnell aufgrund von Fakten, Wahlmöglichkeiten lassen, Kunde entscheidet, schnell und direkt zum Abschluß kommen | Entscheidet schnell aufgrund von Fakten, Wahlmöglichkeiten lassen, Kunde entscheidet, schnell und direkt zum Abschluß kommen, Abschluß nicht mit zusätzlichen Aspekten oder Prüfschleifen verzögern | Entscheidet schnell aufgrund von Fakten, Wahlmöglichkeiten lassen, Kunde entscheidet, schnell und direkt zum Abschluß kommen  Abschluß nicht mit zusätzlichen Aspekten verzögern, Erfolgsaussichten betonen |
| **7 Aftersales** | Versprechen und Zusagen halten, prägnant dokumentieren | Versprechen und Zusagen halten, prägnant dokumentieren, Zwischenfeedback geben | Versprechen und Zusagen halten, prägnant dokumentieren, Zwischenfeedback geben | Ergebnisse prägnant dokumentieren, Zwischenfeedback geben |