|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Verkäufer** | | | |
|  | **D** | **I** | **S** | **G** |
| **1 Presales**  Zusätzlich zum AIV-Standard | Ausführlich informieren,  evt. Unterlagen vorab schicken, Produktdetails sauber und strukturiert vorbereitet, für mögliche weitere Themen vorbereitet sein, ausführliche Agenda vorab.  Programmierung:  Keinen Druck machen, nicht drängen, auf viele Detailfragen vorbereitet sein, Zeit mitbringen, Kunde ist vorbereitet, er ist Fachmann  Erwartung des Kunden an mich:  Ich bin ebenbürtiger Experte, Qualität, mit Kauf keinen Fehler machen, Zeit für Info und Entscheidung | Ausführlich informieren,  evt. Unterlagen vorab schicken, Produktdetails sauber und strukturiert vorbereitet, für mögliche weitere Themen vorbereitet sein, ausführliche Agenda vorab.  Programmierung:  Keinen Druck machen, nicht drängen, auf viele Detailfragen vorbereitet sein, Zeit mitbringen, eher formal bleiben, nicht zu flapsig oder locker, sehr auf die Sache konzentrieren, Kunde ist vorbereitet, er ist Fachmann  Erwartung des Kunden an mich:  Ich bin ebenbürtiger Experte, Qualität, mit Kauf keinen Fehler machen, nicht zugelabert werden | Ausführlich informieren,  evt. Unterlagen vorab schicken, Produktdetails sauber und strukturiert vorbereitet, für mögliche weitere Themen vorbereitet sein, ausführliche Agenda vorab.  Programmierung:  Ich habe einen Plan, auf viele Detailfragen vorbereitet sein, Zeit mitbringen, eher formal bleiben, nicht zu emotional, kein `Kuschelfaktor`, Kunde ist vorbereitet, er ist Fachmann  Erwartung des Kunden an mich:  Ich bin ebenbürtiger Experte, Qualität, mit Kauf keinen Fehler machen, Sachlichkeit | Ausführlich informieren,  evt. Unterlagen vorab schicken, Produktdetails sauber und strukturiert vorbereitet, für mögliche weitere Themen vorbereitet sein, ausführliche Agenda vorab.  Programmierung:  Sei du selbst, auf viele Detailfragen vorbereitet sein, Kunde ist vorbereitet, er ist Fachmann, nicht unbedingt Recht haben wollen  Erwartung des Kunden an mich:  Ich bin ebenbürtiger Experte, Qualität, mit Kauf keinen Fehler machen, fachsimpeln können |
| **2 Kontakt** | Sachlich, formal und leise auftreten, i.d.R. kein Smalltalk, gleich zur Sache kommen, Agenda für heute abstimmen | Sachlich, formal und leise auftreten, keinen Wind machen, i.d.R. kein Smalltalk, gleich zur Sache kommen, Agenda für heute abstimmen | Sachlich, formal, etwas distanzierter, i.d.R. kein Smalltalk, gleich zur Sache kommen, Agenda für heute abstimmen | i.d.R. kein Smalltalk, gleich zur Sache kommen, Agenda für heute abstimmen |
| **3 Bedarf** | Ich bin Experte, sachlich bleiben, detaillierte Fragen stellen, Bedarf zusammenfassen, keine voreiligen Schlüsse ziehen | Methodisch vorgehen, sachlich bleiben, detaillierte Fragen stellen, Bedarf zusammenfassen, sauber dokumentieren | Planvoll und methodisch vorgehen, detaillierte Fragen stellen, Bedarf zusammenfassen, sauber dokumentieren | Planvoll und methodisch vorgehen, detaillierte Fragen stellen, Bedarf zusammenfassen, sauber dokumentieren, nicht im Detail verlieren, vor eigener Interpretation lieber nochmal nachfragen |
| **4 Angebot** | Vermeidungsstrategie, Beweise  Argumente langsam und logisch präsentieren, alle Details mit einbeziehen, Alternativen/ Optionen sauber herausarbeiten, nicht überfahren, Tempo bestimmt der Kunde selbst, kaufen lassen  Nutzen:  Betonen der Richtigkeit, Beweise liefern für Argumente und Ergebnisse, Qualität, Service, Prozeßsicherheit, keine plötzlichen und gravierenden Veränderungen | Vermeidungsstrategie, Beweise  Argumente möglichst logisch präsentieren, alle Details mit einbeziehen, Beweise liefern, Alternativen/ Optionen sauber herausarbeiten, nicht zu oberflächlich, auch den Haken an der Sache erwähnen, Tempo bestimmt der Kunde selbst, kaufen lassen  Nutzen:  Betonen der Richtigkeit, Beweise liefern für Argumente und Ergebnisse, Qualität, Service, Prozeßsicherheit, keine plötzlichen und gravierenden Veränderungen | Vermeidungsstrategie, Beweise  Plan erkennen lassen, Argumente logisch präsentieren, alle Details mit einbeziehen, Beweise liefern, Alternativen/ Optionen sauber herausarbeiten, kaufen lassen  Nutzen:  Betonen der Richtigkeit, Beweise liefern für Argumente und Ergebnisse, Qualität, Service, Prozeßsicherheit, keine plötzlichen und gravierenden Veränderungen | Vermeidungsstrategie, Beweise  Plan präsentieren, viel ZDF, alle Details mit einbeziehen, Beweise liefern, Alternativen/ Optionen sauber herausarbeiten, kaufen lassen  Nutzen:  Betonen der Richtigkeit, Beweise liefern für Argumente und Ergebnisse, Qualität, Service, Prozeßsicherheit, keine plötzlichen und gravierenden Veränderungen |
| **5 Einwände** | Gelassen bleiben bei den detaillierten Fragen, Zeit geben, seine Bedenken mit ZDF sauber ausräumen | Fragen = Interesse, nicht ungeduldig werden, seine Bedenken mit ZDF sauber ausräumen, rationale und umfassende Antworten, Zeit geben, nichts unter den Tisch fallen lassen | Fragen = Interesse, nicht persönlich nehmen, seine Bedenken mit ZDF sauber ausräumen, rationale und umfassende Antworten, nicht umfallen | Fragen = Interesse und nicht Dummheit, engagiert bleiben, seine Bedenken mit ZDF sauber ausräumen, rationale und umfassende Antworten |
| **6 Abschluß** | Entscheidet zögerlich, zusammenfassen, Restpunkte noch klären, Unterlagen anbieten, Zeit geben, um nochmal prüfen zu können, nicht drängeln, evt. Zeitpunkt zum Nachfassen vereinbaren, persönliche Ebene etwas stärken | Entscheidet zögerlich, zusammenfassen, Restpunkte noch klären, Unterlagen anbieten, Zeit geben, um nochmal prüfen zu können, nicht drängeln, evt. Zeitpunkt zum Nachfassen vereinbaren | Entscheidet zögerlich, zusammenfassen, Restpunkte noch klären, Unterlagen anbieten, Zeit geben, um nochmal prüfen zu können, evt. Zeitpunkt zum Nachfassen vereinbaren | Entscheidet zögerlich, zusammenfassen, Restpunkte noch klären, Unterlagen anbieten, Zeit geben, um nochmal prüfen zu können, evt. Zeitpunkt zum Nachfassen vereinbaren, persönliche Ebene etwas stärken, |
| **7 Aftersales** | Ergebnisse schriftlich zusammenfassen, zu vereinbartem Termin nachfassen, Vereinbarungen exakt einhalten, eher schriftlich kommunizieren | Ergebnisse schriftlich zusammenfassen, zu vereinbartem Termin nachfassen, Vereinbarungen exakt einhalten, eher schriftlich kommunizieren | Ergebnisse schriftlich zusammenfassen, zu vereinbartem Termin nachfassen, Vereinbarungen exakt einhalten, eher schriftlich kommunizieren | Ergebnisse schriftlich zusammenfassen, zu vereinbartem Termin nachfassen, Vereinbarungen exakt einhalten, eher schriftlich kommunizieren |