|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Verkäufer** | | | |
|  | **D** | **I** | **S** | **G** |
| **1 Presales**  Zusätzlich zum AIV-Standard | Normal vorbereitet, auf spontane Richtungswechsel vorbereitet sein, weiß der Kunde schon, was er will? Agenda knapp aber alles drin.  Programmierung:  Freundlich sein, lächeln, etwas lockerer werden, erst Kontakt herstellen, Gas raus, mehr Interaktion, um den Kunden zu aktivieren, sein Vertrauen gewinnen  Erwartung des Kunden an mich:  Beziehung zu mir finden, mir vertauen können, mit Kauf persönliche Vorteile haben, mehr Harmonie | Normal vorbereitet, auf spontane Richtungswechsel vorbereitet sein, weiß der Kunde schon, was er will? Agenda knapp aber alles drin.  Programmierung:  Auf Zeitmanagement achten, nicht alle Schleifen des Kunden mitgehen, helfen, daß der Kunde auf dem Boden bleibt, Ziel setzen, sich selbst etwas zurücknehmen, ich bin für´s Strukturieren zuständig  Erwartung des Kunden an mich:  Beziehung zu mir finden, mir vertauen können, mit Kauf persönliche Vorteile haben, ich bin wichtiger als du | Normal vorbereitet, auf spontane Richtungswechsel vorbereitet sein, weiß der Kunde schon, was er will? Agenda knapp aber alles drin.  Programmierung:  Mehr Entusiasmus zeigen als sonst, nicht alle Schleifen des Kunden mitgehen, vom Optimismus des Kunden anstecken lassen, positiv thinking, mit Details verschonen, ich bin für´s Strukturieren zuständig  Erwartung des Kunden an mich:  Beziehung zu mir finden, mir vertauen können, mit Kauf persönliche Vorteile haben, mehr Action | Normal vorbereitet, auf spontane Richtungswechsel vorbereitet sein, weiß der Kunde schon, was er will? Agenda knapp aber alles drin.  Programmierung:  Mehr persönliche Anteilnahme zeigen als sonst, nicht alle Schleifen des Kunden mitgehen, positiv thinking, mit Details verschonen, ich bin für´s Strukturieren zuständig, evt. muß ich improvisieren, flexibel bleiben, nicht verkrampfen  Erwartung des Kunden an mich:  Beziehung zu mir finden, mir vertauen können, mit Kauf persönliche Vorteile haben, nicht so langweilig |
| **2 Kontakt** | Aktiv und begeistert auftreten, ausgedehnter Smalltalk, flotter Spruch, Zeit einplanen, Bühne für Selbstdarstellung geben | Sei du selbst, Smalltalk nicht zu stark ausdehnen, Bühne für Selbstdarstellung geben, nicht übertreiben (Zeitmanagement!) | Etwas Smalltalk einplanen, lebhafter sein als sonst, Bühne für Selbstdarstellung geben | Etwas Smalltalk einplanen, lebhafter sein als sonst, Bühne für Selbstdarstellung geben, Kunde bestimmt den Einstieg in die Sache |
| **3 Bedarf** | W-Fragen stellen statt argumentieren, aktiv zuhören, raushören, was er wirklich will (Kunde weiß es nicht immer), keine voreiligen Schlüsse ziehen, nicht drängeln | W-Fragen stellen statt zutexten, aktiv zuhören, raushören, was er wirklich will (Kunde weiß es nicht immer), mitschreiben bzw. visualisieren | W-Fragen stellen, kommen lassen, aktiv zuhören, raushören, was er wirklich will (Kunde weiß es nicht immer), mehr Zeit dafür vorsehen, mitschreiben bzw. visualisieren | W-Fragen stellen, kommen lassen, aktiv zuhören, raushören, was er wirklich will (Kunde weiß es nicht immer), mehr Zeit dafür vorsehen, Details überspringen |
| **4 Angebot** | Chancenstrategie, Lösung moderieren  Kunde mit in die Lösungsfindung einbeziehen (moderieren), mit lösungsorientierten Fragen weiter aktivieren, Köder auslegen, Gründe liefern, damit er groß rauskommt, locker bleiben, Begeisterung wecken, kaufen helfen  Nutzen:  Die geniale Lösung, eigene Kräfte schonen, Wie kann er persönlich erfolgreich und gut dastehen?, hatte er ein `Kauferlebnis`? | Chancenstrategie, Lösung moderieren  Kunde mit in die Lösungsfindung einbeziehen (moderieren), mit lösungsorientierten Fragen weiter aktivieren, Köder auslegen, Gründe liefern, damit er groß rauskommt, Gespräch strukturieren, eine Art Entertainer sein, Begeisterung wecken, Ziel ist Business machen! kaufen helfen  Nutzen:  Die geniale Lösung, eigene Kräfte schonen, Wie kann er persönlich erfolgreich und gut dastehen?, hatte er ein `Kauferlebnis`? | Chancenstrategie, Lösung moderieren  Kunde mit in die Lösungsfindung einbeziehen (moderieren), mit lösungsorientierten Fragen weiter aktivieren, Köder auslegen, Gründe liefern, damit er groß rauskommt, Gespräch strukturieren, unterhaltend sein, Begeisterung wecken, kaufen helfen  Nutzen:  Die geniale Lösung, eigene Kräfte schonen, Wie kann er persönlich erfolgreich und gut dastehen?, hatte er ein `Kauferlebnis`? | Chancenstrategie, Lösung moderieren  Kunde mit in die Lösungsfindung einbeziehen (moderieren), mit lösungsorientierten Fragen weiter aktivieren, Köder auslegen, Gründe liefern, damit er groß rauskommt, Gespräch strukturieren, engagiert und beweglich bleiben, mehr emotionale Ansprache als Details, kaufen helfen  Nutzen:  Die geniale Lösung, eigene Kräfte schonen, Wie kann er persönlich erfolgreich und gut dastehen?, hatte er ein `Kauferlebnis`? |
| **5 Einwände** | Immer freundlich und locker bleiben, Kunde anregen, Einwände zu äußern, in gemeinsame Lösung miteinbeziehen | Einwände sportlich nehmen, sie sind eine Chance, immer freundlich und locker bleiben, gemeinsame Lösung herausarbeiten, viel reden | Einwände leicht nehmen, nicht entmutigen lassen, immer freundlich und locker bleiben, gemeinsame Lösung herausarbeiten | Einwände leicht nehmen, immer freundlich und locker bleiben, gemeinsame Lösung herausarbeiten, eher emotional als rational abholen |
| **6 Abschluß** | Entscheidet spontan, emotionalen Point of Sale spüren, Abschluß aktiv herbeiführen, Empfehlung aussprechen | Entscheidet spontan, emotionalen Point of Sale spüren, Abschluß aktiv herbeiführen, Empfehlung aussprechen, Zukunft ausmalen, nächste Schritte visualisieren | Entscheidet spontan, emotionalen Point of Sale spüren, Abschluß aktiv herbeiführen, Empfehlung aussprechen, Zukunft ausmalen, nächste Schritte visualisieren | Entscheidet spontan, emotionalen Point of Sale spüren, Abschluß aktiv herbeiführen, Empfehlung aussprechen, Zukunft ausmalen, nächste Schritte visualisieren |
| **7 Aftersales** | Beziehung vertiefen, Zeit für Kundenpflege, will unterhalten werden | Kontakt halten, Zeit für Kundenpflege, will unterhalten werden, alles schriftlich dokumentieren, evt. Chancen für Cross Selling nutzen | Beziehung vertiefen, Zeit für Kundenpflege, will unterhalten werden | Beziehung vertiefen, Zeit für Kundenpflege, will unterhalten werden, öfter einfach mal so kontaktieren |