|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Verkäufer** | | | |
|  | **D** | **I** | **S** | **G** |
| **1 Presales**  Zusätzlich zum AIV-Standard | Eigene Ziele außen vor lassen und auf Kundenbedürfnisse konzentrieren, detailliert vorbereitet, auf jeden Fall ausführliche Agenda vorab schicken.  Programmierung:  Keinen Druck machen, viel Geduld und Zeit mitbringen, sich einstellen auf Erklären müssen und Fragen beantworten, unterstützen  Erwartung des Kunden an mich:  Bestätigung, Sicherheit, kann sich mit Kauf auf mich verlassen, kein Zeitdruck und Streß | Eigene Ziele außen vor lassen und auf Kundenbedürfnisse konzentrieren, detailliert vorbereitet, auf jeden Fall ausführliche Agenda vorab schicken.  Programmierung:  Gas raus, keinen Druck machen, viel Geduld und Zeit mitbringen, sich einstellen auf Erklären und Fragen beantworten, nicht so laut und plakativ, etwas verbindlicher sein  Erwartung des Kunden an mich:  Bestätigung, Sicherheit, kann sich mit Kauf auf mich verlassen, kein Zeitdruck | Eigene Ziele fixieren, detailliert vorbereitet, auf Kundenbedürfnisse konzentrieren, auf jeden Fall ausführliche Agenda vorab schicken.  Programmierung:  Sei du selbst, Feedback geben, wenn etwas in die falsche Richtung läuft, Ziel im Auge behalten, nicht zu viel `kuscheln`, eher die Führung etwas übernehmen  Erwartung des Kunden an mich:  Bestätigung, Sicherheit, kann sich mit Kauf auf mich verlassen, kein Zeitdruck, nicht so aufdringlich | Sich auf die Person des Kunden einstellen, detailliert vorbereitet, auf Kundenbedürfnisse konzentrieren, auf jeden Fall ausführliche Agenda vorab schicken.  Programmierung:  Interesse an der Person zeigen, erst Emotion, dann Sache, geduldig sein, die weiche Seite mehr zeigen, Nähe zulassen, eher die Führung etwas übernehmen  Erwartung des Kunden an mich:  Bestätigung, Sicherheit, kann sich mit Kauf auf mich verlassen, mehr persönliche Nähe |
| **2 Kontakt** | Ruhig und ausgeglichen auftreten, eher defensiv, evt. etwas Smalltalk, das Kunde zeigt, daß ich an ihm persönlich interessiert bin | Sich etwas zurücknehmen, leiser auftreten, nicht gleich den letzten Blondinenwitz bringen, eher defensiv auftreten, evt. etwas Smalltalk, das Kunde zeigt, daß ich an ihm persönlich interessiert bin | Sei du selbst, Zeit für persönlichen Austausch, evt. etwas Smalltalk | Zeit für persönlichen Austausch, evt. etwas Smalltalk, Nähe erzeugen |
| **3 Bedarf** | W-Fragen stellen statt argumentieren, aktiv zuhören, öfter zusammenfassen, lieber nochmal nachfragen, erste Hilfen signalisieren | Durchdachte Fragen stellen statt argumentieren, viel aktiv zuhören, öfter zusammenfassen, häufig nachfragen, erste Hilfen signalisieren | Durchdachte Fragen stellen statt argumentieren, viel aktiv zuhören, öfter zusammenfassen, häufig nachfragen, erste Hilfen signalisieren | Eher Fragen stellen statt argumentieren, viel aktiv zuhören, öfter zusammenfassen, häufig nachfragen, erste Hilfen signalisieren |
| **4 Angebot** | Vermeidungsstrategie, kleine Schritte  Erst Vertrauen aufbauen, dann Geschäft, viel Infos, erklären, ohne Druck, langsam vom Bekannten zum Neuen in kleinen Schritten führen, nicht mit der Türe ins Haus fallen, kaufen helfen  Nutzen:  Vermeidung von Nachteilen, Nachhaltigkeit, nicht alles verändern müssen, Zuverlässigkeit, Service, bewährt, Referenzen, Kunde weiß, was auf ihn zukommt | Vermeidungsstrategie, kleine Schritte  Erst Vertrauen aufbauen, dann Geschäft, viel Infos, erklären, ohne Druck, langsam vom Bekannten zum Neuen in kleinen Schritten führen, nicht mit der Türe ins Haus fallen, keine Begeisterung erwarten, kaufen helfen  Nutzen:  Vermeidung von Nachteilen, Nachhaltigkeit, nicht alles verändern müssen, Zuverlässigkeit, Service, bewährt, Referenzen, Kunde weiß, was auf ihn zukommt | Vermeidungsstrategie, kleine Schritte  Erst Vertrauen aufbauen, dann Geschäft, viel Infos, erklären, langsam vom Bekannten zum Neuen in kleinen Schritten führen, Führung übernehmen, kaufen helfen  Nutzen:  Vermeidung von Nachteilen, Nachhaltigkeit, nicht alles verändern müssen, Zuverlässigkeit, Service, bewährt, Referenzen, Kunde weiß, was auf ihn zukommt | Vermeidungsstrategie, kleine Schritte  Erst Vertrauen aufbauen, dann Geschäft, emotionale Beziehung aufbauen, viel Infos, erklären, langsam vom Bekannten zum Neuen in kleinen Schritten führen, Führung übernehmen, kaufen helfen  Nutzen:  Vermeidung von Nachteilen, Nachhaltigkeit, nicht alles verändern müssen, Zuverlässigkeit, Service, bewährt, Referenzen, Kunde weiß, was auf ihn zukommt |
| **5 Einwände** | Zeit geben zum Nachdenken, aktiv Feedback einholen, genau drauf eingehen, ihm ´aus der Patsche´ helfen | Zeit geben zum Nachdenken, aktiv Feedback einholen, genau drauf eingehen, ihm ´aus der Patsche´ helfen, nicht ungeduldig werden | Zeit geben zum Nachdenken, aktiv Feedback einholen, genau drauf eingehen, ihm ´aus der Patsche´ helfen, Führung übernehmen | Wissen alleine überzeugt nicht, Zeit geben zum Nachdenken, aktiv Feedback einholen, genau drauf eingehen, ihm ´aus der Patsche´ helfen, Führung übernehmen |
| **6 Abschluß** | Entscheidet wohlüberlegt, zusammenfassen, Restpunkte sauber abarbeiten, weiteren Weg abstecken, vorsichtige Empfehlung aussprechen, Sicherheiten geben, Zeit zum Entscheiden geben, nicht drängen, persönliche Zusagen | Entscheidet wohlüberlegt, gemeinsam zusammenfassen, Restpunkte sauber abarbeiten, Empfehlung aussprechen, Vertrauen stärken, zu einer Entscheidung ermutigen, persönliche Zusagen | Entscheidet wohlüberlegt, gemeinsam zusammenfassen, Restpunkte sauber abarbeiten, verbindliche Empfehlung aussprechen, zu einer Entscheidung führen, Sicherheiten geben, Vertrauen stärken, persönliche Zusagen | Entscheidet wohlüberlegt, gemeinsam zusammenfassen, Restpunkte sauber abarbeiten, vorsichtige Empfehlung aussprechen, nicht mit noch mehr Details verwirren, persönliche Bindung stärken, persönliche Zusagen |
| **7 Aftersales** | Persönliches Feedback, nicht gleich mit dem Nächsten kommen, persönliche Verfügbarkeit und weitere Unterstützung anbieten | Persönliches Feedback, nicht gleich mit dem Nächsten kommen, persönliche Verfügbarkeit und weitere Unterstützung anbieten, Versprechen und Zusagen halten | Persönliches Feedback, persönliche Verfügbarkeit und weitere Unterstützung anbieten, nach Feedback fragen | Persönliches Feedback, persönliche Verfügbarkeit und weitere Unterstützung anbieten, nach Feedback fragen |