|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Kundentyp** | | | |
|  | **D** | **I** | **S** | **G** |
| **1 Presales** | Wesentliches ist gut vorbereitet, Details bereithalten, falls erforderlich. Agenda kurz und knapp vorab vorschlagen und Feedback erbitten.</p><p>Programmierung:</p><p>Kunde hat die gefühlte Kontrolle und will schnell zum Ergebnis kommen, im Hintergrund führen, Reibungsfläche bieten</p><p>Erwartung des Kunden an mich:</p><p>Sparringspartner, schnelle Resultate, Alternativen, sportlichen Wettberwerb | Normal vorbereitet, auf spontane Richtungswechsel vorbereitet sein, weiß der Kunde schon, was er will? Agenda knapp aber alles drin.</p><p>Programmierung:</p><p>Freundlich sein, lächeln, etwas lockerer werden, erst Kontakt herstellen, Gas raus, mehr Interaktion, um den Kunden zu aktivieren, sein Vertrauen gewinnen</p><p>Erwartung des Kunden an mich:</p><p>Beziehung zu mir finden, mir vertauen können, mit Kauf persönliche Vorteile haben, mehr Harmonie | Eigene Ziele außen vor lassen und auf Kundenbedürfnisse konzentrieren, detailliert vorbereitet, auf jeden Fall ausführliche Agenda vorab schicken.</p><p>Programmierung:</p><p>Keinen Druck machen, viel Geduld und Zeit mitbringen, sich einstellen auf Erklären müssen und Fragen beantworten, unterstützen</p><p>Erwartung des Kunden an mich:</p><p>Bestätigung, Sicherheit, kann sich mit Kauf auf mich verlassen, kein Zeitdruck und Streß | Ausführlich informieren,</p><p>evt. Unterlagen vorab schicken, Produktdetails sauber und strukturiert vorbereitet, für mögliche weitere Themen vorbereitet sein, ausführliche Agenda vorab.</p><p>Programmierung:</p><p>Keinen Druck machen, nicht drängen, auf viele Detailfragen vorbereitet sein, Zeit mitbringen, Kunde ist vorbereitet, er ist Fachmann</p><p>Erwartung des Kunden an mich:</p><p>Ich bin ebenbürtiger Experte, Qualität, mit Kauf keinen Fehler machen, Zeit für Info und Entscheidung |
| **2 Kontakt** | Kurzes Warmup, schnell zur Sache kommen | Aktiv und begeistert auftreten, ausgedehnter Smalltalk, flotter Spruch, Zeit einplanen, Bühne für Selbstdarstellung geben | Ruhig und ausgeglichen auftreten, eher defensiv, evt. etwas Smalltalk, das Kunde zeigt, daß ich an ihm persönlich interessiert bin | Sachlich, formal und leise auftreten, i.d.R. kein Smalltalk, gleich zur Sache kommen, Agenda für heute abstimmen |
| **3 Bedarf** | Bedarfe direkt erfragen, schnell auf den Punkt bringen, Wesentliches zusammenfassen | 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 argumentieren, aktiv zuhören, öfter zusammenfassen, lieber nochmal nachfragen, erste Hilfen signalisieren | Ich bin Experte, sachlich bleiben, detaillierte Fragen stellen, Bedarf zusammenfassen, keine voreiligen Schlüsse ziehen |
| **4 Angebot** | Chancenstrategie, Optionen aufzeigen</p><p>Präsentation vom Groben (=Überschriften) bei Bedarf ins Feine (=Details), bei Ungeduld des Kunden Tempo beschleunigen, Optionen aufzeigen, Ergebnisse klar herausstellen, kaufen lassen</p><p>Nutzen: </p><p>Effizienz, Ersparnisse, schnelle Gewinne, Chancen, eigener Machtgewinn, Kontrolle haben | Chancenstrategie, Lösung moderieren</p><p>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</p><p>Nutzen:</p><p>Die geniale Lösung, eigene Kräfte schonen, Wie kann er persönlich erfolgreich und gut dastehen?, hatte er ein `Kauferlebnis`? | Vermeidungsstrategie, kleine Schritte</p><p>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</p><p>Nutzen:</p><p>Vermeidung von Nachteilen, Nachhaltigkeit, nicht alles verändern müssen, Zuverlässigkeit, Service, bewährt, Referenzen, Kunde weiß, was auf ihn zukommt | Vermeidungsstrategie, Beweise</p><p>Argumente langsam und logisch präsentieren, alle Details mit einbeziehen, Alternativen/ Optionen sauber herausarbeiten, nicht überfahren, Tempo bestimmt der Kunde selbst, kaufen lassen</p><p>Nutzen:</p><p>Betonen der Richtigkeit, Beweise liefern für Argumente und Ergebnisse, Qualität, Service, Prozeßsicherheit, keine plötzlichen und gravierenden Veränderungen |
| **5 Einwände** | Einwände ernst nehmen und schnelle Lösungen anbieten, Der Kunde hat immer Recht und das letzte Wort (nicht ich) | Immer freundlich und locker bleiben, Kunde anregen, Einwände zu äußern, in gemeinsame Lösung miteinbeziehen | Zeit geben zum Nachdenken, aktiv Feedback einholen, genau drauf eingehen, ihm ´aus der Patsche´ helfen | Gelassen bleiben bei den detaillierten Fragen, Zeit geben, seine Bedenken mit ZDF sauber ausräumen |
| **6 Abschluß** | Entscheidet schnell aufgrund von Fakten, Wahlmöglichkeiten lassen, Kunde entscheidet, schnell und direkt zum Abschluß kommen | Entscheidet spontan, emotionalen Point of Sale spüren, Abschluß aktiv herbeiführen, Empfehlung aussprechen | Entscheidet wohlüberlegt, zusammenfassen, Restpunkte sauber abarbeiten, weiteren Weg abstecken, vorsichtige Empfehlung aussprechen, Sicherheiten geben, Zeit zum Entscheiden geben, nicht drängen, persönliche Zusagen | 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 |
| **7 Aftersales** | Versprechen und Zusagen halten, prägnant dokumentieren | Beziehung vertiefen, Zeit für Kundenpflege, will unterhalten werden | Persönliches Feedback, nicht gleich mit dem Nächsten kommen, persönliche Verfügbarkeit und weitere Unterstützung anbieten | Ergebnisse schriftlich zusammenfassen, zu vereinbartem Termin nachfassen, Vereinbarungen exakt einhalten, eher schriftlich kommunizieren |

</p><p></p><p></p><p></p><p></p><p></p><p></p><p></p><p></p><p></p><p></p><p></p><p></p><p></p><p></p><p></p><p></p><p></p><p>