|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Kundentyp** | | | |
|  | **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 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 | 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 | 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 | 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** | Kurzes Warmup, nicht verkrampfen, aktiv bleiben, etwas lockern | Etwas Smalltalk einplanen, lebhafter sein als sonst, Bühne für Selbstdarstellung geben, Kunde bestimmt den Einstieg in die Sache | Zeit für persönlichen Austausch, evt. etwas Smalltalk, Nähe erzeugen | i.d.R. kein Smalltalk, gleich zur Sache kommen, Agenda für heute abstimmen |
| **3 Bedarf** | Bedarfe direkt erfragen, schnell auf den Punkt bringen, auf Ungeduld des Kunden achten, nicht in Details verzetteln | W-Fragen stellen, kommen lassen, aktiv zuhören, raushören, was er wirklich will (Kunde weiß es nicht immer), mehr Zeit dafür vorsehen, Details überspringen | Eher Fragen stellen statt argumentieren, viel aktiv zuhören, öfter zusammenfassen, häufig nachfragen, erste Hilfen signalisieren | Planvoll und methodisch vorgehen, detaillierte Fragen stellen, Bedarf zusammenfassen, sauber dokumentieren, nicht im Detail verlieren, vor eigener Interpretation lieber nochmal nachfragen |
| **4 Angebot** | 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 | 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`? | 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 | 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** | Einwände ernst nehmen und schnelle Lösungen anbieten, der Kunde hat Recht und das letzte Wort, ihm nichts beweisen wollen, engagiert bleiben | Einwände leicht nehmen, immer freundlich und locker bleiben, gemeinsame Lösung herausarbeiten, eher emotional als rational abholen | Wissen alleine überzeugt nicht, Zeit geben zum Nachdenken, aktiv Feedback einholen, genau drauf eingehen, ihm ´aus der Patsche´ helfen, Führung übernehmen | Fragen = Interesse und nicht Dummheit, engagiert bleiben, seine Bedenken mit ZDF sauber ausräumen, rationale und umfassende Antworten |
| **6 Abschluß** | Entscheidet schnell aufgrund von Fakten, Wahlmöglichkeiten lassen, Kunde entscheidet, schnell und direkt zum Abschluß kommen  Abschluß nicht mit zusätzlichen Aspekten verzögern, Erfolgsaussichten betonen | Entscheidet spontan, emotionalen Point of Sale spüren, Abschluß aktiv herbeiführen, Empfehlung aussprechen, Zukunft ausmalen, nächste Schritte visualisieren | Entscheidet wohlüberlegt, gemeinsam zusammenfassen, Restpunkte sauber abarbeiten, vorsichtige Empfehlung aussprechen, nicht mit noch mehr Details verwirren, persönliche Bindung stärken, persönliche Zusagen | 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 prägnant dokumentieren, Zwischenfeedback geben | Beziehung vertiefen, Zeit für Kundenpflege, will unterhalten werden, öfter einfach mal so kontaktieren | Persönliches Feedback, persönliche Verfügbarkeit und weitere Unterstützung anbieten, nach Feedback fragen | Ergebnisse schriftlich zusammenfassen, zu vereinbartem Termin nachfassen, Vereinbarungen exakt einhalten, eher schriftlich kommunizieren |