|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **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, sparsam mit Emotionen, auf den Punkt kommen, auf Wesentliches konzentrieren, klar und direkt sprechen, positiv bleiben, nach vorne denken und handeln, wenig Persönliches, eigenes Tempo erhöhen, Gas geben  Erwartung des Kunden an mich:  Sparringspartner, schnelle Resultate, Alternativen, mehr Mut und Reibung | 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 | 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, Zeit für Austausch | 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 |
| **2 Kontakt** | Kurzes Warmup, nichts Persönliches anbringen, schnell zur Sache kommen, nicht zu unterwürfig | Etwas Smalltalk einplanen, lebhafter sein als sonst, Bühne für Selbstdarstellung geben | Sei du selbst, Zeit für persönlichen Austausch, evt. etwas Smalltalk | Sachlich, formal, etwas distanzierter, 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, mitschreiben | W-Fragen stellen, kommen lassen, aktiv zuhören, raushören, was er wirklich will (Kunde weiß es nicht immer), mehr Zeit dafür vorsehen, mitschreiben bzw. visualisieren | Durchdachte 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 |
| **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, nicht herumeiern, nicht umfallen, 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, 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`? | 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, 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 |
| **5 Einwände** | Einwände ernst nehmen und schnelle Lösungen anbieten, Der Kunde hat Recht und das letzte Wort, engagiert bleiben, nicht umfallen, keine Angst er beißt nicht | Einwände leicht nehmen, nicht entmutigen lassen, immer freundlich und locker bleiben, gemeinsame Lösung herausarbeiten | Zeit geben zum Nachdenken, aktiv Feedback einholen, genau drauf eingehen, ihm ´aus der Patsche´ helfen, Führung übernehmen | Fragen = Interesse, nicht persönlich nehmen, seine Bedenken mit ZDF sauber ausräumen, rationale und umfassende Antworten, nicht umfallen |
| **6 Abschluß** | Entscheidet schnell aufgrund von Fakten, Wahlmöglichkeiten lassen, Kunde entscheidet, schnell und direkt zum Abschluß kommen, Abschluß nicht mit zusätzlichen Aspekten oder Prüfschleifen verzögern | Entscheidet spontan, emotionalen Point of Sale spüren, Abschluß aktiv herbeiführen, Empfehlung aussprechen, Zukunft ausmalen, nächste Schritte visualisieren | Entscheidet wohlüberlegt, gemeinsam zusammenfassen, Restpunkte sauber abarbeiten, verbindliche Empfehlung aussprechen, zu einer Entscheidung führen, Sicherheiten geben, Vertrauen stärken, persönliche Zusagen | Entscheidet zögerlich, zusammenfassen, Restpunkte noch klären, Unterlagen anbieten, Zeit geben, um nochmal prüfen zu können, evt. Zeitpunkt zum Nachfassen vereinbaren |
| **7 Aftersales** | Versprechen und Zusagen halten, prägnant dokumentieren, Zwischenfeedback geben | Beziehung vertiefen, Zeit für Kundenpflege, will unterhalten werden | Persönliches Feedback, persönliche Verfügbarkeit und weitere Unterstützung anbieten, nach Feedback fragen | Ergebnisse schriftlich zusammenfassen, zu vereinbartem Termin nachfassen, Vereinbarungen exakt einhalten, eher schriftlich kommunizieren |