

GESPRÄCHSLEITFADEN

Vorbereitung:

- Informationen Kunde / Branche
- Wer ist Ansprechpartner?



1. Begrüßung

- positiver Gesprächseinstieg
- Smalltalk (heikle Themen vermeiden)

BEGINN



2. Vorstellung beim Gesprächspartner

- kurze Selbstpräsentation zur Person und zum Unternehmen



3. Vortrag des Anliegens

- Pitch (ca. 2 -3 Sätze)
- Interesse wecken, keine Kaufargumente anbringen



4. Analyse des konkreten Kundenbedarfs

- Kundenperspektive einnehmen
- offene Fragen klären
- Beispielfragen: „Welche Faktoren sollten erfüllt sein?“, „Welche Erfahrungen haben Sie mit...?“, „Nach welchen Kriterien entscheiden Sie?“, etc.

HAUPTTEIL



5. Nutzen des Angebots vermitteln

- Keine Produktmerkmale in den Vordergrund stellen
- Welchen individuellen Nutzen hat der Kunde?
- „Wenn....dann...“, „Für Sie bedeutet das...“



6. Einwände behandeln

- Kunden FAQ
- „Was müsste passieren, damit...?“



7. Verbindliches Gesprächsergebnis festhalten

- Besprochenes zusammenfassen
- Abschlussfrage(n) stellen

SCHLUSS



8. Verabschiedung

- evtl. weitere Terminplanung
- verabschieden

Nachbereitung:

- Positives / Negatives
- Informationen ins CRM-System einpflegen