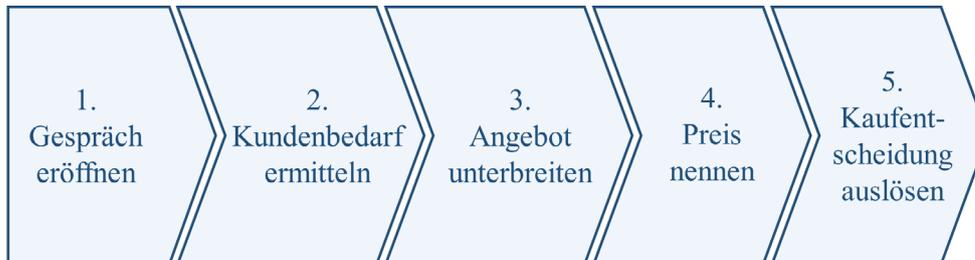


## Informationsblatt „Verkaufsgespräche führen“

### Die 5 Phasen eines Verkaufsgesprächs



#### 1. Gesprächseröffnung

- Kontakt aufnehmen
- Begrüßen
- „Erster Eindruck“

#### 2. Kundenbedarf ermitteln

Kaufmotive erfragen bzw. erfassen:

- Direkt erfragen
- Indirekt erfassen (z. B. Zuhören und zusammenfassen)

#### 3. Angebot unterbreiten

- Produkte zeigen, die dem Kundenbedarf gerecht werden.
- Nicht zu viele Produkte zur Auswahl zeigen.
- Den Kunden das Produkt mit vielen Sinnen (z. B. Sehen, Fühlen, Riechen, Schmecken) wahrnehmen lassen.
- Mit Kundeneinwänden umgehen.

#### 4. Preis nennen

Sandwichmethode:

- Den Preis niemals alleine nennen!
- Immer zwischen den positiven Argumenten für das Produkt nennen.
- Für angenehme Gesprächsatmosphäre.

#### 5. Kaufentscheidung auslösen

- Wenn die Kundin eine Kaufbereitschaft (z. B. sprachlich oder körperlich) zeigt, bei der Entscheidung helfen:
  - Direkt zum Kauf eines Produkts auffordern.
  - Zwischen zwei attraktiven Alternativen wählen lassen.
  - Ein Produkt empfehlen und dies begründen.
  - Die wichtigsten Gründe für ein Produkt zusammenfassen.
- Zusatzprodukte/-leistungen anbieten.
- Die Kundin verabschieden.