

Verkaufsgespräch

Sprachverhalten

- gesprächsfördernde Elemente
 - aktives Zuhören
 - Zustimmen
 - Nachfragen
 - Denkanstöße geben
- gesprächsstörende Elemente
 - Killerphrasen
 - Drängen/Überreden
 - Vorwürfe machen
 - Befehle erteilen
- Elemente der Sprachtechnik
 - Betonung
 - Sprechtempo
 - Stimmlage
 - Aussprache
 - Lautstärke
 - Sprechpausen

Körpersprache

- Blickkontakt
 - Bewegung der Augen
 - positiv
 - offener, zugewandter Blick
 - negativ
 - ausweichender Blick
- Mimik
 - Bewegung im Gesicht
 - positiv
 - lächeln
 - negativ
 - “strenger Blick”

➤ Gestik

Bewegungen mit den Gliedmaßen

- positiv
 - Kopfnicken
 - offene Handflächen
- negativ
 - hochgezogene Schultern
 - Kopfschütteln

➤ Körperhaltung

- positiv
 - Zuwendung
 - Vorwärtsbewegung
- negativ
 - Zurücknehmen
 - Abwendung

➤ nonverbale Kommunikation

äußeres Auftreten (Schmuck, Kleidung, etc.)

- Man kann die Körpersprache positiv einsetzen
- Man kann Absichten/Einstellungen/Empfindungen erfahren
- Man kann Interesse/Abneigung/Sympathie erkennen
- Man kann sich auch Kunden vorbereiten

Warenkenntnisse - Verkaufsargumentation

➤ Warenbezogene Argumentation

- Preis, Konditionen, Service
 - eigene, Konkurrenz
- Material, Rohstoffe
 - Umweltaspekte
- Herstellung
 - Verfahren

➤ Nutzenbezogene Argumentation

- Gebrauchsnutzen
 - Funktion, Verwendung
- Zusatznutzen
 - Sicherheit, Umweltschutz
- Qualitätsmerkmale
 - Gütezeichen, Zertifikate

Bedarfsermittlung

- direkte Bedarfsermittlung
 - erfolgt durch gezielte Fragen um die Kaufabsichten zu ermitteln
 - W-Fragen
- indirekte Bedarfsermittlung
 - erfolgt durch allgemeine Fragen, sowie ein Testangebot
 - bei Ablehnung Alternativangebot

Methoden der Preisnennung

- Verzögerung
 - Preis wird bis zum offensichtlichen verstärktem Kaufwunsch zurückgehalten
- Sandwich
 - Preis wird zwischen Verkaufsargumentation "verpackt"
- Vorteil-Nachteil Methode
 - Kundeneinwände werden entkräftet, durch Vorteile wird der Preis gerechtfertigt

Methoden der Einwandbehandlung

- Erstnennung
 - Verkaufspersonal nimmt Einwand vorweg
- Akzeptieren
 - Verkäufer akzeptieren ohne Gegenargument
- Ja-aber Methode
 - nach Akzeptanz folgt Entkräftung
- Minus-Plus Methode
 - Einwand wird durch Vorzüge "ausgeglichen"
- Umwandlungsmethode
 - Einwand wird zum Argument

Abschlusstechniken

- Alternativfrage
 - Wahl zwischen zwei Produkten
- Suggestivfrage
 - Frage gibt positive Antwort vor
- direkte Kaufaufforderung
- Zusammenfassung wichtigster Argumente