

Checkliste für ein gelungenes Verkaufsgespräch

Leider ist es so, dass Verkaufsleiter bei gemeinsamen Kundenbesuchen mit ihren Verkäufern immer noch den größeren Redeanteil produzieren. Das ist auch nicht immer zu vermeiden, denn der Kunde will schließlich mit dem Chef sprechen, wenn er dabei ist. Aber für die Entwicklung des Verkäufers ist es gewinnbringender, wenn sich der Verkaufsleiter auf die Beobachtung seines Mitarbeiters noch stärker konzentriert.

Auf die Erfüllung dieser Punkte sollte der Verkaufsleiter achten:

1. Gelungener Start, freundliche und seriöse Begrüßung.
2. Gelungene Präsentation der Person und des Unternehmens.
3. Herstellung einer positiven Atmosphäre.
4. Offene Körpersprache, Blickkontakt, die richtige Sitzhaltung.
5. Eine gute Wellenlänge wird aufgebaut.
6. Das Gleichgewicht der Gesprächsführung ist ausgewogen.
7. Der Verkäufer führt keinen Monolog.
8. Die Fragen werden offen formuliert.
9. Der Verkäufer hört gut zu.
10. Der Verkäufer signalisiert dem Kunden, dass er das Gehörte auch wirklich verstanden hat.
11. Der Verkäufer beherrscht die Einwandbehandlung.
12. Angriffe und Provokationen werden gelassen aufgenommen und seriös, ohne Aggression und Rechtfertigungen behandelt.
13. Der Kunde öffnet sich und redet über seine Anforderungen.
14. Dem Kunden wird ein Mehrwert aufgezeigt.
15. Die Argumentation bezieht sich auf den Kundennutzen.
16. Es werden Teilabschlüsse erzielt.
17. Der Preis wird immer in Relation zum Kundennutzen genannt.
18. Die Bereitschaft des Kunden für einen Abschluss wird erkannt.
19. Die Abschlussphase wird mit Abschlussfragen eingeläutet.
20. Der Verkäufer ist in der Abschlussphase ruhig und zielorientiert.

