



Fragen, statt behaupten:

- ▶ „Diskussion gewonnen, Auftrag verloren!“ Eine Diskussion mit dem Kunden können Sie nur gewinnen, indem Sie sie vermeiden!
- ▶ Viele Verkäufer versuchen mit engagiert vorgetragenen Behauptungen, den Kunden zu überzeugen. Je engagierter Sie Ihre Gegenposition vertreten, umso engagierter wird der Kunde seine Position verteidigen.
- ▶ Suchen Sie stattdessen nach Gemeinsamkeiten. Die gibt es immer, auch in kontroversen Situationen, wenn Sie sich darauf konzentrieren, was der Kunde will, was ihn wirklich bewegt.
- ▶ Bringen Sie mit öffnenden Fragen den Kunden zum Reden. Konzentrieren Sie sich auf seine Aussagen und entdecken Sie Gemeinsamkeiten, auch wenn es nur wenige sind.
- ▶ Wenn uns jemand versteht, unsere Meinung respektiert, dann mögen wir ihn.
- ▶ Wenn der Kunde glaubt, dass Sie seinen Standpunkt nicht respektieren, dann wird er auch keinen Anlass sehen, Ihren Standpunkt zu akzeptieren.
- ▶ Betonen Sie die Gemeinsamkeiten, zeigen Sie Verständnis für seine Anschauung. Das lockt den Kunden aus seiner Abwehrposition heraus.

Intensiv zuhören bedeutet, mit dem Redner mitzudenken. Damit erhalten sie nicht nur mehr Informationen, sondern erweitern auch Ihren Horizont.

Reden ist Silber. Fragen ist Gold:

- ▶ Nur 20% Ihres Angebotes lösen 80% der Kauflust aus. Durch Fragen erfahren Sie diese entscheidenden 20%.
- ▶ Je transparenter Sie durch Fragen die Bedarfsstruktur herausarbeiten, um so eher erfahren Sie die zentralen Motive des Kunden.
- ▶ Es gibt immer zwei Gründe, warum ein Kunde nicht will. Den ersten Grund nennt er. Den zweiten Grund müssen Sie herausfinden, denn das ist der wahre Grund.

Als guter Zuhörer bleiben Sie dem Kunden positiv und länger im Gedächtnis. Das kommt daher, weil es so wenige gute Zuhörer im Vertrieb gibt.