



Auf Dos konzentrieren, Don'ts vermeiden: So gelingen begeisternde Kundengespräche

Prüfen Sie, welche der Don'ts Ihnen unterlaufen, um sie zu vermeiden.

Trainieren Sie es, die Dos einzusetzen – die Kunden werden es Ihnen danken.

Vermeiden Sie diese zehn Don'ts

1. Sie nutzen das Wort „Ich“ und seine Ableitungen (mir, wir) so oft wie möglich.
2. Sie schildern Sachverhalte und Produktvorteile etc. aus Ihrem Blickwinkel.
3. Sie geben bei Argumenten als Gewährsperson sich selbst an.
4. Ihre Redeanteil überwiegt den des Kunden.
5. Sie arbeiten mit Aussagesätze und fragen möglichst wenig.
6. Sie schwelgen in Produktdetails und nutzen dazu natürlich die entsprechende Fachsprache.
7. Sie begründen Ihre Ansicht mit „Meiner Meinung nach ...“.
8. Sie geben dem Kunden zwar recht, kontern dann jedoch mit einem „aber“ (mit dem Sie Ihre Zustimmung zurücknehmen und den Kunden ins Unrecht setzen).
9. Sie stellen Ihre Vorteile im Konjunktiv dar (würde, könnte, wäre) und geben dem Kunden so das Gefühl, dass er diese Vorteile nicht nutzen kann.
10. Sie bleiben unverbindlich: „Lassen Sie uns bei Gelegenheit nochmals telefonieren ...“

Setzen Sie diese zehn Dos ein

1. Sie sprechen, argumentieren und fragen immer mit der Wahrnehmungsbille des Kunden auf der Nase.
2. Sie reden kein „Fachchinesisch“, sondern die Sprache des jeweiligen Kunden.
3. Wer viel fragt, erfährt vieles vom Kunden – und erhöht dessen Redeanteil.
4. Sie sprechen immer in der Gegenwartsform und im Indikativ (ist, wird).
5. Sie stellen den Kundennutzen so dar, als ob der Kunde ihn bereits wahrnimmt.
6. Sie bleiben verbindlich: „Ihnen liegt das Angebot innerhalb von ... / sofort vor.“
7. Sie formulieren präzise: „Lassen Sie uns nächste Woche am 12. um 16 Uhr telefonieren.“
8. Sie ersetzen das „Ja, aber“ durch „Ja, und darüber hinaus ...“ und fügen so Ihren eigenen Standpunkt hinzu.
9. Sie übernehmen auch sprachlich Verantwortung: „Ja, Sie können sich darauf verlassen, dass ...“
10. Sie geben keine Vor- oder Ratschläge, sondern Empfehlungen und präsentieren Ideen.