

1.1.1.1 Kunden- oder Beratungsgespräch vorbereiten

Teilkriterien für ALS

- Erstellt selbstständig vollständige Unterlagen
- Hat Vorgehensplan selbstständig formuliert
- Vorgehensplan enthält mindestens drei Elemente aus Verkaufs- oder Beratungsgespräch

Kunden- oder Beratungsgespräche sind so ziemlich täglich in einem Unternehmen anzutreffen. Die Personen, welche solche Gespräche führen, repräsentieren mit ihren Geschäftsgesprächen das Unternehmen und dessen Produkte oder Dienstleistungen. Dementsprechend muss solch eine Person beachten, dass sie möglichst gut vorbereitet vor einem Gespräch ist. Oftmals hilft eine gute Vorbereitung auch, selbstsicherer an einem Gespräch zu wirken.

Vielen Leuten hilft es sich wohler zu fühlen und selbstsicherer an einem Gespräch aufzutreten wenn man ein wenig Zeit zuvor hatte, um sich vorzubereiten.

Angenommen jemand hat ein Kundengespräch mit jemandem, der sich für eine Heizung im Bad interessiert. Die dafür zuständige Kontaktperson hat nun die Aufgabe, sich nach möglichen Heizungen umzuschauen und sich darüber zu informieren. Dies kann er durch die vorhandenen Firmenbroschüren, sein bereits angeschafftes Wissen, gewissen Mitarbeitern oder auch durch das Internet machen.

Informationen wie Muster oder Broschüren kann man dann auch an den vereinbarten Termin mitnehmen und dem Interessenten zeigen, damit das Ganze noch verständlicher für diesen wird und auch damit er die wichtigsten Informationen zusätzlich schriftlich hat und später für sich noch einmal nachlesen kann.

Im Kundengespräch kann man dann seine vorbereiteten Ideen und Vorschläge einbringen und jeweils die Vor- und Nachteile des Produktes aufzählen.

Folgende Fragen können wichtig sein sich bevor einem Kunden- oder Beratungsgespräch zu überlegen:

- Was möchte der Interessent eigentlich?
- Was könnte dabei der Nutzen für diese Person sein?
- Wie soll es das Erwünschte aussehen?
- Was für eine Qualität wird erwartet? Aus welchem Material soll das Produkt stammen?
- Wie sieht der Preisrahmen in etwa aus?
- Wann könnte das Produkt frühestens geliefert werden oder die Dienstleistung ausgeführt werden?

