

### **1.1.1.1 Kundengespräch vorbereiten**

#### **1.1 Allgemeiner Teil**

Die Kommunikation mit Kunden fällt vielen Personen nicht leicht. Vor dem Verkaufsgespräch muss man sich bewusst machen, dass man durch seine äussere Wirkung eine repräsentative Funktion für die Unternehmung darstellt. Der erste Eindruck ist in einem Verkaufs- oder Beratungsgespräch vielfach einer der wichtigsten Punkte. Doch bevor ein Mitarbeiter ein erfolgreiches Kundengespräch führen kann, sollte er sich eingehend darauf vorbereiten.

##### 1.1.1 Inhaltliche Vorbereitung

#### **Zielsetzung**

Vor einem Kundengespräch sollte sich jeder als erstes fragen, welches Ziel er mit dem Gespräch verfolgt. Was will man erreichen? Die Ziele sollten so konkret wie möglich formuliert sein. Dass ein Produkt oder eine Dienstleistung an den Mann gebracht werden soll ist klar, die Zielsetzung sollte also eher auf den Preis und die Menge abgestimmt sein.

#### **Informationsbeschaffung**

Um die Ziele zu erreichen, welche formuliert worden sind, müssen die Informationen beschafft werden, die dazu führen. Mit der Informationsbeschaffung sollte früh genug begonnen werden, damit diese auch sinnvoll verarbeitet und dann verwendet werden können. Die Informationen sollten aus Fakten bestehen, welche die eigenen Argumente untermauern, wie z.B. Daten, Untersuchungen, Statistiken und Informationen zur bisherigen Korrespondenz.

#### **Strukturierung**

Eine gute Strukturierung ist die Grundlage für ein sauberes, erfolgreiches Gespräch. Dazu gehört eine passende, kurze Einleitung, der Hauptteil mit den schlagkräftigen Argumenten und ein Gesprächsende, in dem wiederum etwas Smalltalk geführt werden kann, um das Gespräch angenehm abzuschliessen.

#### **Argumentation**

Ein weiteres wichtiges Element in einem Kundengespräch ist die passende Argumentation. Die Argumente sollten zum richtigen Zeitpunkt vorgetragen werden. Beginnen sollte man mit dem zweitwichtigsten Argument, in der Mitte das schwächste, um dann zum Schluss das beste präsentieren zu können. Ausserdem sollte man immer noch ein Ass im Ärmel haben, falls der Kunde durch die vorgetragene Argumentation noch nicht restlos überzeugt werden konnte. Die Argumente sollten immer den Nutzen für den Kunden in den Vordergrund stellen um ihm aufzeigen, welche konkreten Vorteile er schlussendlich daraus ziehen kann.

##### 1.1.2 Vorbereitung auf den Gesprächspartner

#### **Kudentyp**

Jeder einzelne Mensch ist ein Individuum mit eigenen Eigenschaften und Vorlieben. Genauso unterscheidet sich jeder Kunde von einem anderen. Die Kunst in der Vorbereitung liegt darin, den Kunden richtig einzuschätzen und zu wissen, zu welchem Typ Kunde dieser gehört. Daraus kann abgeleitet werden, wie das Gespräch am besten angegangen wird und wie der Kunde bestmöglich überzeugt werden kann. Dabei sollte man sich auch die Frage stellen, welche Gegenargumente dieser Typus Kunde wohl anbringen wird und wie man darauf

reagieren will. Es ist hilfreich, sich in die Lage des Kunden zu versetzen und sich zu fragen: „Wenn ich an der Stelle des Kunden wäre, was würde ich mir vom Gespräch erhoffen und wie würde ich mich überzeugen lassen?“.

### **Eventualitäten**

Um einen Kunden überzeugen zu können, reicht das Basiswissen über das zu anbietende Produkt oder die Dienstleistung kaum aus. Man sollte sich eingehend mit dem Thema befassen und fachlich überzeugend wirken. Dazu gehört auch die kompetente Beantwortung der Fragen, welcher der Kunde stellt. Es wirkt sehr unprofessionell, wenn man in einem Gespräch die Frage des Kunden wegen Unwissenheit bzw. mangelnder Vorbereitung nicht beantworten kann. Sollte der Kunde eine Frage stellen, welche man nicht beantworten kann, muss man sich vorher unbedingt eine elegante Umgehung überlegen.

### **No go's**

Vor dem Gespräch sollte man sich überlegen, welche Themen vermieden werden sollten, da sie auf das Gespräch eher Kontraproduktiv wirken würden. Sollte der Kunde diese trotzdem ansprechen, muss man aber darauf vorbereitet sein und wissen, wie man am besten darauf reagieren könnte.

#### 1.1.3 Terminvereinbarung

Bei der Terminvereinbarung mit dem Kunden sollte man sich bewusst sein, dass nicht der Kunde etwas will, sondern das wir etwas vom Kunden wollen. Deshalb ist es angebracht, soweit es geht dem Kunden entgegenzukommen und sich den Terminwünschen anzupassen.

### **Lokalität**

Die Auswahl der Lokalität, in der das Kundengespräch stattfindet, ist je nach Kunde sehr unterschiedlich. Auch hier sollten die Kundenwünsche so weit wie möglich beachtet werden. Oft bespricht man sich in einem Meetingraum oder auch während eines Restaurantbesuchs.

## **Unterlagen**

Bei den verwendeten Unterlagen sollte darauf geachtet werden, dass diese professionell gestaltet und für den Kunden anschaulich sind. Zu beachten ist, dass dem Kunden keine Flut an Informationen entgegengebracht werden sollte. Hier gilt, dass weniger oft mehr ist.

Weiter sollte sichergestellt sein, dass die Unterlagen und die Zahlen auf dem neuesten Stand sind und das Design ansprechend ist. Die Unterlagen, welche dem Kunden zum weiteren Studium nach dem Gespräch abgegeben werden, sollten erklärend sein und nicht noch mehr Fragen aufwerfen.

## **Technische Hilfsmittel**

Technische Hilfsmittel sind viel verwendete Werkzeuge, um das Produkt oder die Dienstleistung visuell darzustellen und anschaulich zu präsentieren. Bei diesen Hilfsmitteln können aber viele Fehler gemacht werden. Wichtig ist auch hier wieder, dass man dem Kunden nur das zeigt, was er auch zu wissen braucht und was er auch versteht. Zudem sollte unbedingt vorher sichergestellt werden, dass alles einwandfrei funktioniert.

## **Gesprächsdauer**

Bei der Dauer des Gespräches kommt es natürlich immer auf die Thematik an. Länger als eine Stunde sollte die Unterhaltung jedoch nicht dauern, da der Kunde sonst gelangweilt wird oder sich nicht mehr auf das wesentliche konzentrieren kann. Ausserdem hat heutzutage niemand mehr Zeit, weshalb es dem Kunden sicher entgegenkommt, wenn das Gespräch nicht zu lange dauert.

### 1.1.4 Persönliche Vorbereitung

#### **Stimme**

In der Vorbereitung sollte man das Gespräch für sich selber einige male durchgehen, um Sicherheit zu gewinnen. Die Stimme sollte standfest und klar sein, um dem Kunden zu signalisieren, dass man weiss wovon man spricht und das man überzeugt ist von dem was man sagt.

#### **Äussere Erscheinung**

Je nach Kunde ist es erwünscht, mit Anzug und Krawatte an einem Gespräch zu erscheinen. Es kommt aber auch vor, dass explizit Casual-Kleidung erwünscht ist. Auch diesem Kriterium sollte Rechnung getragen werden.

## **Selbstsicherheit**

Das beste Mittel gegen Nervosität ist die Sicherheit, dass man weiss, wovon man spricht. Das Gespräch kann vorher mit einem Mitarbeiter simuliert und geübt werden, um so die Chancen eines erfolgreichen Abschlusses zu erhöhen. Es hilft ausserdem, sich selber einzureden, dass man erfolgreich sein wird. Selbstzweifel sind normal, sollten jedoch in den Hintergrund und positive Einflüsse in den Vordergrund gestellt werden.