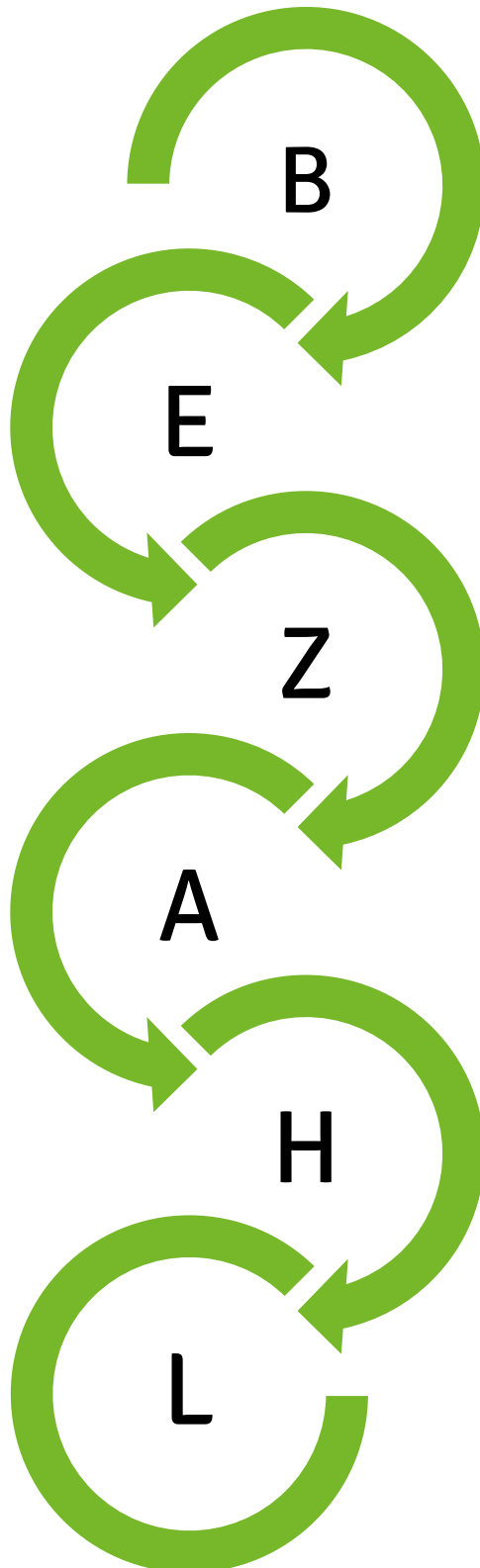


## Verlauf eines erfolgreichen Verkaufsgesprächs



- **1. Phase: Begrüßung**
  - Positive Ausstrahlung – Sympathie gewinnen,
  - Annäherung, Kontakt schaffen, Kontaktbrücken suchen.
- **2. Phase: Ermitteln der Kundenwünsche**
  - Welche Wünsche, Vorstellungen, Erwartungen hat der Kunde?
  - Welche Motive bewegen ihn zum Kauf?
  - Den Kunden richtig und intensiv befragen.
- **3. Phase: Zeigen möglicher Leistungen**
  - Präsentation der Leistungen für den Bedarf des Kunden,
  - Regeln der Präsentation.
- **4. Phase: Argumente für den Kauf**
  - Argumentation zur Wandlung von Leistungsmerkmalen in Kundenvorteile,
  - Argumente zur Nennung des Verkaufspreises,
  - Umgang mit Kundeneinwänden.
- **5. Phase: Hilfen für die Kaufentscheidung**
  - Erfolgreicher Abschluss des Verkaufsgesprächs,
  - Entscheidungshilfen für den Kunden geben.
- **6. Phase: Liefern**