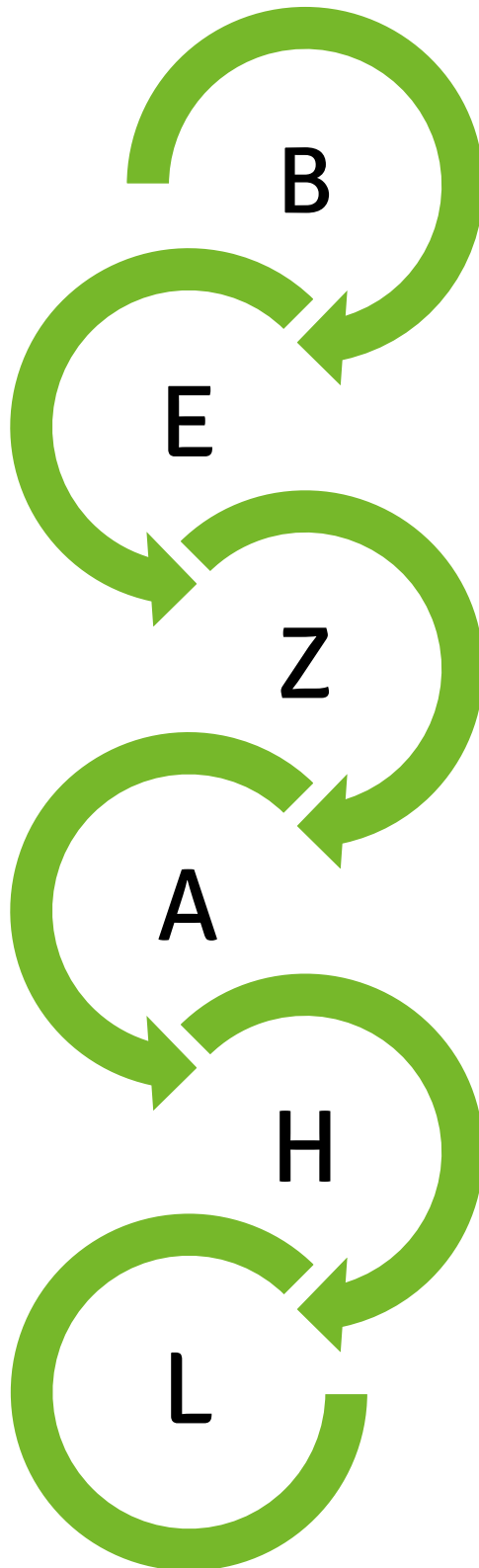


Verlauf eines erfolgreichen Verkaufsgesprächs



- **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**