



Weniger Angebote – mehr Aufträge!

Stellen Sie so lange Fragen bis alle Unklarheiten beseitigt worden sind! Es ist schon viel gewonnen, wenn Sie den Kunden systematisch ergründen. Damit heben Sie sich bereits von vielen durchschnittlichen Verkäufern ab: Durch gute Fragen geben Sie dem Kunden das Gefühl von Wertschätzung und Interesse. Viele Verkäufer stellen zu wenige Fragen. Häufig muss der Kunde sogar dem Verkäufer geduldig zu hören, um möglicherweise Dinge zu erfahren, die nicht für ihn wichtig sind – oder die er bereits schon wusste.

Fragen Sie unbedingt nach, wenn unklare Aussagen des Kunden kommen. Wenn Sie beispielsweise Autoverkäufer sind und Ihr Kunde hat den Wunsch nach einem sicheren Auto, dann fragen Sie ihn: „Was meinen Sie genau mit sicheres Auto?“ Die Antworten können nun nämlich höchst unterschiedlich sein. Der eine versteht darunter vielleicht die Fähigkeit schnell beschleunigen zu können, um mögliche brenzlige Überholvorgänge sicher abschließen zu können. Ein anderer erwartet hier eventuell die aktuellste technische Raffinesse, die ihn dabei unterstützt mit seinem Wagen hell von A nach B zu kommen. Und was verstehen Sie unter ‚sicheres Auto‘?

Geben Sie sich nicht gleich mit den ersten Aussagen zufrieden. Fragen Sie weiter mit „Was noch?“, bis der Kunde irgendwann sagt: „Das ist alles!“

Oliver Schumacher ist Trainer, Berater und Coach für bessere Verkaufsergebnisse und Autor des Buches „Was viele Verkäufer nicht zu fragen wagen – 100 Tipps für bessere Verkaufsergebnisse im Außendienst“. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte seiner Homepage www.verkaufsergebnisse.de