AKTIV ZUHÖREN

Fünf Techniken für jedes Verkaufsgespräch, mit Sätzen, die du so sagen kannst.

RAUM GEBEN

- [ ] **Ausreden lassen**
  Zwei Sekunden warten, nachdem dein Gegenüber aufgehört hat. Oft kommt dann das Wichtigste.
- [ ] **Ermutigen**
  „Erzähl mehr." „Und dann?" Kurze Signale, die zum Weiterreden einladen.

VERSTEHEN

- [ ] **Nachfragen**
  „Was meinst du genau mit schwierig?" Macht Allgemeines konkret.
- [ ] **Spiegeln**
  „Das klingt, als wäre das ziemlich nervig gewesen." Benennt das Gefühl hinter der Sache.

BESTÄTIGEN

- [ ] **Zusammenfassen**
  „Wenn ich dich richtig verstehe, geht es vor allem um … Stimmt das?" In seinen Worten, mit Frage am Ende.

Selbsttest nach dem Call: Kannst du das Problem deines Gegenübers in einem Satz und in seinen Worten wiedergeben? Wenn nicht, hast du mehr geredet als zugehört.