GESPRÄCHSLEITFADEN VERTRIEB

Fünf Phasen, sechs Key-Fragen und Spielzüge für die Reaktionen deines Kunden. Satzanfänge statt Skript: Sag es in deinen Worten. Hake ab, was du gefragt hast, und notiere die Antworten.

KUNDE	DATUM	ZIEL DES GESPRÄCHS

01 ANKOMMEN

CA. 10 % · 3 MIN.

BEZIEHUNG VOR INHALT.

- [ ] **Anlass aufgreifen**
  „Schön, dass Sie sich gemeldet haben. Was war der Auslöser?“
- [ ] **Rahmen setzen**
  „Mein Vorschlag: Erst verstehe ich Ihre Situation, dann zeige ich, was passen könnte. Passt das für Sie?“
- [ ] **Rolle klären**
  „Damit ich richtig ansetze: Welche Rolle haben Sie bei dem Thema?“

NOTIZEN

02 VERSTEHEN

CA. 35 % · 10 MIN.

FRAG MEHR, ALS DU SAGST.

- [ ] **Nach dem Heute fragen** KEY-FRAGE
  „Wie machen Sie das im Moment?“
- [ ] **Nach dem Ziel fragen** KEY-FRAGE
  „Wo wollen Sie in einem Jahr stehen?“
- [ ] **Nach dem Hindernis fragen** KEY-FRAGE
  „Was hält Sie davon ab, heute schon dort zu sein?“
- [ ] **Zusammenfassen**
  „Lassen Sie mich kurz zusammenfassen, ob ich Sie richtig verstanden habe: …“

NOTIZEN

03 ZEIGEN

CA. 25 % · 8 MIN.

ZEIG NUR, WAS ZUM PROBLEM PASST.

- [ ] **Am Problem entlang zeigen**
  „Sie hatten gesagt, dass … Genau da setzen wir an.“
- [ ] **Beispiel erzählen**
  „Ein Kunde von uns stand vor einer ganz ähnlichen Frage: …“
- [ ] **Resonanz prüfen**
  „Wie klingt das für Sie?“

NOTIZEN

04 KLÄREN

CA. 20 % · 6 MIN.

EINWÄNDE SIND INTERESSE.

- [ ] **Bedenken einladen**
  „Was spricht aus Ihrer Sicht noch dagegen?“
- [ ] **Entscheidungsweg klären** KEY-FRAGE
  „Wie läuft bei Ihnen eine Entscheidung wie diese ab?“
- [ ] **Zeitplan klären** KEY-FRAGE
  „Bis wann soll das stehen?“
- [ ] **Budget ansprechen** KEY-FRAGE
  „Gibt es schon einen Rahmen, in dem Sie sich bewegen möchten?“

NOTIZEN

05 ABSCHLIESSEN

CA. 10 % · 3 MIN.

EIN KLARER NÄCHSTER SCHRITT.

- [ ] **Termin vorschlagen**
  „Wollen wir gleich den nächsten Termin festhalten? Passt Ihnen eher Dienstag oder Donnerstag?“
- [ ] **Festhalten**
  „Dann halten wir fest: …“
- [ ] **Danken und ausblicken**
  „Danke für das offene Gespräch. Ich melde mich wie besprochen am …“

NOTIZEN

KEY-FRAGEN: DAS MUSST DU AM ENDE WISSEN

- [ ] **Ausgangslage** _____
- [ ] **Ziel** _____
- [ ] **Größte Baustelle** _____
- [ ] **Entscheider** _____
- [ ] **Zeitplan** _____
- [ ] **Budget** _____

WENN DEIN KUNDE REAGIERT

Kunde: Fragt nach

Kurz antworten, zurückfragen
„Kurz gesagt: … Warum ist Ihnen das wichtig?“

Hinter die Frage schauen
„Gute Frage. Was steckt für Sie dahinter?“

Kunde: Zögert

Raum geben
„Sie wirken nachdenklich. Was geht Ihnen gerade durch den Kopf?“

Sicherheit erfragen
„Was müsste passieren, damit Sie sich sicher fühlen?“

Druck rausnehmen
„Sie müssen heute nichts entscheiden. Mir ist nur wichtig, dass es passt.“

Kunde: Einwand

Würdigen, dann nachfragen
„Verstehe ich gut. Was genau macht Ihnen dabei Sorgen?“

Wert statt Preis
„Wenn wir den Preis kurz beiseitelassen: Wäre es sonst das Richtige?“

Isolieren
„Angenommen, das wäre gelöst: Gäbe es sonst noch etwas?“

Kunde: Kaufsignal

Signal aufgreifen
„Das klingt, als würde das für Sie passen. Stimmt das?“

Zum Abschluss gehen
„Wenn das für Sie passt, schlage ich als nächsten Schritt vor: …“

Vier Regeln für jedes Gespräch

- Rede weniger als dein Kunde, als Richtwert rund 40 Prozent.
- Nach jeder Frage: Stille halten, etwa fünf Sekunden.
- Erst verstehen, dann zeigen. Jede Lösung knüpft an einen Satz deines Kunden an.
- Kein Gespräch ohne konkreten nächsten Schritt mit Datum.