ROLLENSPIEL

Sechs Szenarien und ein Beobachtungsbogen. Spielen, beobachten, Feedback, noch einmal.

BEOBACHTUNG	GUT	ÜBEN
Einstieg klar und kurz		
Offene Fragen gestellt		
Zugehört statt präsentiert		
Einwand erst gewürdigt		
Stille nach Frage und Preis		
Nächster Schritt mit Datum		

EINSTIEG

- ☐ **Kaltakquise am Telefon**
  Kunde: ist im Stress, gibt dir 30 Sekunden. Verkauf: Grund des Anrufs in einem Satz, dann eine Frage.
- ☐ **Erstgespräch**
  Kunde: hat ein Problem, nennt es aber erst auf Nachfrage. Verkauf: Bedarf mit offenen Fragen klären.

EINWÄNDE

- ☐ **„Zu teuer“**
  Kunde: vergleicht mit einem günstigeren Anbieter. Verkauf: würdigen, nachfragen, Wert zeigen.
- ☐ **„Keine Zeit“**
  Kunde: will abwimmeln. Verkauf: festen Termin statt „melde mich später“.

ABSCHLUSS

- ☐ **Zögern vor der Entscheidung**
  Kunde: sagt „klingt gut“, aber zögert. Verkauf: offenen Punkt finden, dann Abschlussfrage.
- ☐ **Mehrere Entscheider**
  Kunde: muss mit der Geschäftsführung sprechen. Verkauf: nächsten Schritt mit allen Beteiligten vereinbaren.

Feedback-Regel: erst zwei Dinge, die gut waren, dann eine Sache zum Üben. Danach dieselbe Szene noch einmal spielen.