



Heutzutage ist es innerhalb unserer Branche schwierig, gegenüber potenziellen Neukunden echte Alleinstellungs- bzw. Differenzierungsmerkmale herauszuarbeiten. Umso wichtiger wird ein **überzeugendes und gewinnendes Verkaufsgespräch vor Ort**.

Auf der Basis der Empfehlungen vom renommierten Sales Coach Daniel J. Schwarzenbach haben wir Ihnen im Folgenden sieben Tipps zusammengestellt, mit denen Sie die Abschlusschancen im Kundendialog deutlich erhöhen.

Viel Erfolg bei Ihren Verkaufsgesprächen und beste Grüße

Jürgen Paurat & Team

## Die ersten 30 Sekunden entscheiden oft über Erfolg oder Misserfolg

Bauen Sie zu Beginn des Gesprächs eine persönliche Beziehung auf. Beim Besuch eines neuen Kunden müssen Sie erst einmal den Nachweis erbringen, dass Sie der fachlich versierte Partner sind, der ihn unterstützen möchte, sein Problem zu lösen. Es ist deshalb wichtig, dass er Sie erst kennen lernt.

Erst nach dieser Phase gehen Sie zum Verkaufsgespräch über. Und wenn Sie dann die folgenden sieben Punkte einsetzen, haben Sie die Basis dafür gelegt, dass das weitere Gespräch so verläuft, wie Sie es sich wünschen!

- ✓ **1. Machen Sie Ihren Gesprächspartner neugierig**  
Neugierde können Sie wecken, indem Sie gleich zu Beginn nach möglichen Auswirkungen einer Gegebenheit des Kunden auf seinen Verantwortungsbereich fragen. „Was würde es für Sie bedeuten, wenn Sie sich im Bereich X von Ihrem Wettbewerber deutlich unterscheiden könnten?“ Der Gesprächspartner stellt sofort fest, dass Sie sich auf das Gespräch vorbereitet haben und Sie ihm einen Nutzen bieten wollen.
- ✓ **2. Bieten Sie eine Dienstleistung an**  
Als Verkaufsberater Ihres Unternehmens verkaufen Sie mehr als nur ein Produkt: Sie verkaufen Nutzen und potenziellen Mehrwert, die sich der Kunde von Ihrem Lösungsangebot verspricht. Es erweist sich deshalb immer wieder als sinnvoll, auch bei weitgehender Produktgleichheit eine exklusive Dienstleistung anzubieten, beispielsweise spezielle Serviceleistungen, ein bestimmtes Betreuungskonzept oder sonstige Bonusprogramme.
- ✓ **3. Fragen Sie den Kunden nach seiner Meinung**  
Menschen mögen es, nach ihrer Meinung gefragt zu werden. Wenn Sie während des Verkaufsgesprächs regelmäßig Feedback einfordern, sichern Sie sich seine dauerhafte Aufmerksamkeit. Durch gezielte Nachfragen, etwa, ob die vorgestellten Produktfeatures den ursprünglichen Kundenerwartungen entsprechen, dokumentieren Sie Kundennähe und schaffen Vertrauen.

- ✓ **4. Schlagen Sie neue Ideen vor**  
Als Dienstleister kennen Sie das Business Ihres Kunden. Wenn Sie eine neue Idee vorschlagen, die das Unternehmen Ihres Gegenüber weiterbringt und ihm gleichzeitig Ihre Unterstützung bei der Umsetzung anbieten, zeigen Sie, dass Sie mitdenken und vollziehen auf diese Weise den Schritt vom bloßen Anbieter zum kompetenten Partner.
- ✓ **5. Appellieren Sie an das EGO Ihres Kunden**  
Rationale Verkaufsargumente sind wichtig. Aber nicht alles. Oft spielen auch Faktoren wie Prestige, der gute Ruf, Image oder das Gefühl, einer exklusiven Gemeinschaft anzugehören, während des Gesprächs eine wichtige Rolle. Vorsichtig angewandt kann speziell bei Hochtechnologieprodukten ein Verweis auf die privilegierte Position des Kunden ('First Mover') sehr wirkungsvoll sein. Hier ist jedoch Fingerspitzengefühl erforderlich. Sie müssen während des Gesprächs gut zuhören und die richtigen Fragen stellen, um zu erfahren, was für Ihren Kunden wichtig ist.
- ✓ **6. Benutzen Sie eine Empfehlung**  
Tue Gutes und lasse andere darüber reden. Empfehlungen, etwa durch gemeinsame Geschäftspartner oder in Form von positiven Erfahrungsberichten in renommierten Online-Portalen können Ihr Verkaufsgespräch wirkungsvoll unterstützen, weil Sie zusätzliches Vertrauen schaffen. Persönliche Empfehlungen von Freunden oder Partnern Ihres Kunden dienen auch als wirkungsvolle 'Türöffner' beim telefonischen oder schriftlichen Erstkontakt.
- ✓ **7. Machen Sie aufrichtige Komplimente**  
Den meisten Menschen gefällt es, Komplimente über sich selbst, ihre Angehörigen, ihre Arbeit oder ihr Unternehmen zu hören. Aber Vorsicht: Die meisten Menschen haben auch ein sehr feines Gespür dafür, ob ein solches Lob auch tatsächlich ernst gemeint ist. Hier ist es wichtig, authentisch und glaubwürdig zu bleiben. Im Zweifelsfalle beherzigen Sie die Devise 'Reden ist Silber, Schweigen ist Gold'.