

handwerk. magazin

www.handwerk-magazin.de

Anleitung:

Optimale Vorbereitung auf **VERKAUFSGESPRÄCHE**

Autor: Frank Pollack, freier Journalist

IMMER AUF DER SICHEREN SEITE



Von unserer Fachredaktion geprüft. Die Inhalte dieses Downloads sind nach bestem Wissen und gründlicher Recherche entstanden. Für eventuell enthaltene Fehler übernehmen jedoch Autor/in, Chefredakteur sowie die Holzmann Medien GmbH & Co. KG keine rechtliche Verantwortung.

Vorbereitung auf **VERKAUFSGESPRÄCHE**

Wenn eine Beratung zum Auftrag führen soll, bedarf es einer soliden Vorbereitung. Der erste Schritt besteht in einem etwa 15- bis 30-minütigen Telefonat, in dem die wichtigsten Fakten zum potenziellen Auftrag und die damit zusammenhängenden Kundenwünsche zusammengetragen werden. Was Sie dabei mit Ihrem Kunden besprechen sollten, haben wir hier zusammengestellt.

Erklären Sie Ihrem Ansprechpartner vorab, dass Sie ihm einige Fragen stellen müssen, um zur bevorstehenden Beratung vor Ort die für ihn optimalen technischen Lösungen auswählen und passende Muster mitbringen zu können. Bitten Sie ihn um Erlaubnis, diese Fragen stellen zu dürfen.

PERSON ODER FIRMA? Neben Name, Vorname und genauer Anschrift dürfen natürlich die Telefonnummern, unter denen der Interessent erreichbar ist, ebenso wenig fehlen wie eine E-Mail-Adresse. Klären Sie unbedingt, ob der Auftrag im eigenen Namen oder im Namen Dritter beziehungsweise einer Firma getätigt wird. Weitere persönliche Daten sollten nur erfragt werden, wenn dies für die Ausführung des Auftrages unbedingt notwendig ist.

ERST- ODER FOLGEINVESTITION? Besitzt der Kunde schon ein entsprechendes Produkt? Soll dieses ersetzt oder lediglich verändert werden? Oder handelt es sich um eine Erstanschaffung? Diese Fragen sind nicht nur aus technischen Gründen, sondern auch mit Blick auf die Erfahrungswelt des Kunden sehr entscheidend.

VERALTET ODER UP TO DATE? Handelt es sich um eine Folgeinvestition, müssen natürlich die technischen Eckdaten der aktuellen Lösung ermittelt werden, wie zum Beispiel Fabrikat, Baujahr, Dimensionierung, Verbrauchs- und Leistungswerte, Sonderausstattungen usw. Häufig haben Anwender diese Detailinformationen nicht parat. Helfen Sie Ihrem Ansprechpartner in diesem Falle, Typenschilder am Gerät zu finden. Oder bitten Sie ihn, vorhandene Unterlagen zuzusenden.

EINSAME ENTSCHEIDUNG ODER GEMEINSCHAFTSPROJEKT? Wer außer dem Anrufer nutzt das Investitionsobjekt gegenwärtig und/ oder in Zukunft noch? Wenn mehrere Personen eine Rolle spielen, sollten Sie die folgenden Fragen auf alle beziehen. Käufer können ihre Zinsaufwendungen anteilig angeben.

UNZUFRIEDENHEIT ODER NEUE LEBENSITUATION? Finden Sie heraus, welche Motive Ihr Gegenüber zur geplanten Investition veranlasst haben. Ist er mit der bisherigen technischen Lösung unzufrieden? Wenn ja: womit genau? Gibt es konkrete Verschleißerscheinungen? Ist die Technik moralisch veraltet, zum Beispiel der Energieverbrauch zu hoch, Wartungskosten zu teuer? Oder machen veränderte Lebensumstände die Investition notwendig? Wenn ja: Welche genau? Spielen Statusdenken, persönliche Vorlieben oder äußere Anregungen eine Rolle?

NOTWENDIGKEIT ODER SEHNSUCHT? Worauf freut sich Ihr Gesprächspartner am meisten, wenn er an den Tag nach der erfolgreichen Anschaffung denkt? Welche Wünsche sollen wahr werden? Was ist für ihn unverzichtbar, was ist Kür? Oder sieht er die Investition einfach nur als technisch notwendig an?

Vorbereitung auf **VERKAUFGESPRÄCHE**

ALLEIN- ODER MISCHFINANZIERUNG? Können Sie als Handwerker bei der Beantragung von Krediten oder Fördermitteln Unterstützung bieten? Dann informieren Sie Ihren Ansprechpartner bereits im Vorgespräch darüber. Teilen Sie zugleich mit, welche Unterlagen Ihr Kunde dafür bereits vorbereiten kann.

KLEINES ODER GRÖßERES BUDGET? Fragen Sie nach einem ungefähren, aber realistischen Budget, das dem Kunden zur Verfügung steht. Erklären Sie möglichst konkret, warum dies für die Planung notwendig ist. Beschreiben Sie zum Beispiel, wie die Verwirklichung eines zuvor geäußerten Wunsches vom Budget abhängt. Berücksichtigen Sie bei Ihren späteren Planungen allerdings auch mögliche (ungenannte) Spielräume, zum Beispiel in Form ergänzender oder alternativer Vorschläge.

EINFACHER ODER SCHWIERIGER ZUGANG? Was ist bei Lieferung und Installation zu beachten? Gibt es Besonderheiten vor Ort? Wie viele Etagen sind zu überwinden? Welche Maße haben Türen und Treppen? Sind alle benötigten Anschlüsse vorhanden? Welche Vorarbeiten müssen gegebenenfalls noch erfolgen?

SOFORT ODER SPÄTER? Wann und in welchem Zeitraum soll die Investition verwirklicht werden? Gibt es äußere Umstände, die bestimmte Termine von vornherein ausschließen oder erzwingen? Sind diese Pläne überhaupt realisierbar? Welche alternativen Lösungen kommen gegebenenfalls in Betracht, zum Beispiel mit Kollegenbetrieben, Eigenleistungen, Vereinfachungen?.

VIER- ODER MEHRAUGENGESPRÄCH? Vereinbaren Sie zum Abschluss des Vorgesprächs verbindlich Ort und Uhrzeit für die folgende persönliche Beratung. Stellen Sie klar, dass alle relevanten Entscheider bei diesem Termin zugegen sein werden. Denn nur unter dieser Voraussetzung kann bei diesem Termin ein Vertrag zustande kommen.