

## Anleitung: Kaufsignale erkennen und zielorientiert umsetzen

Autor: Hubert Baumann, Marketingexperte für Kundengewinnung und -beziehungspflege

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.

# Kaufsignale erkennen und zielorientiert umsetzen

Kaufsignale sind verbale und nonverbale Äußerungen von Kunden, die dem Verkäufer zeigen, dass sich ein Kunde innerlich schon entschieden hat. Diese Anleitung zeigt, wie Sie Kaufsignale erkennen und richtig umsetzen und welche Fehler Sie vermeiden sollten.

Signal/Kundenverhalten	Sinnvolle Reaktion
<p><b>1. Verbale Kaufsignale</b></p> <p>Verbale Kaufsignale sind Äußerungen wie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– wo könnten wir das neue Gerät aufstellen</li> <li>– über die Farbe muss ich mich noch mit meiner Frau einigen</li> <li>– in welchem Raum könnten wir mit Arbeiten anfangen?</li> <li>– usw.</li> </ul> <p>Allgemein: Fragen, Äußerungen und Überlegungen, die sich nicht auf den bevorstehenden Kauf beziehen, sondern sich schon mit der Umsetzung oder Projektdurchführung beschäftigen.</p>	<p>Helfen Sie dem Kunden, indem Sie ihn bei seinen Überlegungen unterstützen.</p> <p>Räumen Sie evtl. geäußerte Bedenken aus.</p> <p><b>Beispiel:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Denken Sie bei der Aufstellung bitte daran, dass ...</li> <li>– Bezüglich der Staubentwicklung kann ich Sie beruhigen, ...</li> <li>– usw.</li> </ul> <p><b>Tipp:</b> Vermeiden Sie an dieser Stelle, bewusst neue Probleme anzusprechen. Machen Sie keine neuen „Baustellen“ auf, wo keine notwendig sind.</p> <p>Vereinbaren Sie eine konkrete weitere Vorgehensweise.</p> <p>Falls es nicht sofort zum Auftrag kommt, fragen Sie den Kunden, wann er sich wieder meldet und wovon die finale Entscheidung konkret abhängt.</p> <p>Bieten Sie ihm ggf. Unterstützung bei der Entscheidungsfindung an.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Frage: Kann ich Sie an dieser Stelle noch irgendwie unterstützen?</li> </ul> <p>Bieten Sie ihm an, dass Sie sich bei ihm melden, falls Sie bis xxx nichts von ihm hören.</p> <p>Verpassen Sie nicht den richtigen Moment, z. B. indem Sie den Kunden ohne konkrete weitere Schritte wieder gehen lassen.</p> <p>Ansonsten wie unter 2. beschrieben</p>
<p><b>2. Nonverbale Kaufsignale</b></p> <p>sind zum Beispiel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– offene Körperhaltung (in der Regel zum Gesprächspartner hin gewandt)</li> <li>– zustimmendes Nicken</li> </ul> <p>Blick zum Gesprächspartner hingewandt</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Signale „zur Kenntnis nehmen“</li> <li>– Eigene offene Haltung beibehalten</li> <li>– Gespräch zielgerichtet führen</li> <li>– Weiteren Verlauf des Gesprächs nicht unnötig hinauszögern</li> <li>– „geschlossene Fragen“ stellen</li> <li>– Zügig zum Kaufabschluss kommen</li> </ul>

### 3. Verbale Ablehnungssignale

Signale, die erkennen lassen, dass der Interessent nicht bei Ihnen kaufen wird oder sich schon für einen anderen Anbieter entschieden hat:

- Fragen, die nicht zum Thema passen
- Fragen und Anmerkungen, die Ernsthaftigkeit vermissen lassen
- Fragen / Anmerkungen, die darauf ausgerichtet sind, den Gegenüber bloßzustellen oder zu provozieren.
- Randgespräche zwischen den Kunden außerhalb des Themas
- Beispiel: Jetzt müssen wir aber schauen, dass wir weiterkommen und unseren nächsten Termin nicht verpassen

- Bedenken offen ansprechen
- Fragen stellen
- vorwiegend offene Fragen, um das Gegenüber aus der Reserve zu locken

#### Beispiel:

- Sie wirken skeptisch. Wo sehen Sie Bedenken in unserem Angebot?
- Sind Sie im Zeitdruck? Ist es sinnvoll, zu einem anderen Zeitpunkt weiter zu sprechen?
- Sie haben sich sicherlich auch schon an anderer Stelle informiert. Gibt es Alternativen, die Ihnen dort besser gefallen haben

Direkte Frage: Was müssten wir tun, um mit Ihnen ins Geschäft zu kommen?

---

### 4. Nonverbale Ablehnungssignale

- Körperhaltung abgewandt
- Wegschauen / auf die Uhr schauen
- gelangweilter Gesamteindruck
- missmutiger Gesichtsausdruck

- Eigene offene Körperhaltung beibehalten

Ansonsten wie unter 3. beschrieben

---

### 5. Was Sie auf alle Fälle vermeiden sollten:

#### Bei positiven Signalen

- sich in Sicherheit wiegen, wenn das erste positive Kaufsignal bemerkt wurde.
- Bis zum Kaufabschluss kann immer noch viel passieren.
- Den Interessenten gehen lassen, ohne eine konkrete weitere Vorgehensweise abgestimmt zu haben.

#### Bei Ablehnungssignalen

- Weiterreden um jeden Preis, wenn Sie bemerkt haben, dass kein Interesse besteht.

Bedanken Sie sich stattdessen für das Interesse mit dem Hinweis, dass Sie sich bei einer anderen Gelegenheit wieder freuen ....

---