



Checkliste: So läuft der Kaufprozess ab

Der Kaufprozess eines Interessenten und vielleicht späteren Kunden lässt sich grundsätzlich in diese vier Phasen einteilen:

- **Orientierungsphase:** Der Kunde orientiert sich im Markt, sucht nach bekannten Unternehmen, hört sich um.
- **Pre-Sales-Phase:** Der Kunde ist in Ihrer Ausstellung; die beiden Schlüsselfragen lauten: Was will er? Wieso will er das, was er will? Die Antworten liefern alle faktischen und die - ebenso wichtigen - emotionalen Informationen für eine systematische Bedarfsanalyse.
- **Sales-Phase:** Der Kunde bekommt von Ihnen alle wichtigen Infos (Verarbeitungshinweise, Pflege, usw.), wie er mit den gekauften Produkten am besten umgeht.
- **After-Sales-Phase:** Kümmern Sie sich bis zur Ausführung um Ihren Kunden, fragen Sie ihn nach seiner Zufriedenheit. Kontinuierliche Betreuung ermöglicht Folgegeschäfte!